Annual report

Ombudsman

National Defence and Canadian Forces
Défense nationale et Forces canadiennes

Canada

Ombudsman

National Defence and Canadian Forces
Défense nationale et Forces canadiennes

June 2000

The Honourable Art Eggleton, P.C., M.P.
Minister of National Defence
National Defence Headquarters
MGen George R. Pearkes Building
101 Colonel By Drive
Ottawa, Canada
K1A 0K2

Dear Minister,

Pursuant to the June 1999 Ministerial Directives, I am pleased to submit the second annual report from the Office of the Ombudsman for tabling in the House of Commons.

My report provides an overview of our operations from April 1999 to the end of the fiscal year in March 2000.

Yours truly,

André Marin
Ombudsman

100-05895/

Table of Contents

Building on Success: Message from the Ombudsman 1

The Year in Review: Introduction 3

On the Trail: Investigations 4

- Major Investigations 5
- Special Reports to the Minister 7

Marking the Milestones: Public Reports 10

Taking Care of Business: Office Administration 11

- Location 11
- Case Tracking Management System 11
- Budget 12
- Human Resources 12

Spreading the Word: Communications and Outreach 13

- Ready to Serve 13
- Getting Wired 13
- We're Listening 13
- Speaking Out 14
- Networking 14

The Office in Action: Case Studies 15

- Urgent Intervention 15
- Sometimes It Just Takes a Phone Call 15
- Giving Members a Voice 15
- A Question of Dollars and Sense 16
- Informal Mediation 16
- Keeping Promises 16
- A Misplaced File 16
- Health and Safety Come First 17
- Working with Existing Mechanisms 17
- A Source of Information 17

How to Contact Us 19

Appendix I: Caseload Statistics 20

Appendix II: Summary of Expenditures 23

Appendix III: Projected Organization Chart 24

Building on Success: Message from the Ombudsman

At the time of writing my last annual report, we were in the final stages of negotiating the Office's mandate and I was eagerly looking forward to opening our doors. Even though the Office had not yet opened for business, we had already received approximately 300 cases — a sure sign that members of the Department of National Defence and the Canadian Forces (DND/CF) were well aware of our existence, but also a clear indication of a pent-up need for our services.

On June 16, 1999, the Minister of National Defence approved our mandate through Ministerial Directives and the Office became fully operational. The phone lines were opened up and our investigations staff began examining cases. A mere three months later, when I presented my *100 Day Report Card*, the caseload had already doubled. I expect that the demand for assistance will continue to grow in the year ahead.

When the Ministerial Directives were approved, it was agreed that after six months of operation they would be reviewed and amended as required before being incorporated into regulations under the *National Defence Act*. On December 16, 1999, the date on which the six-month "trial" period came to a close, I issued a report entitled *A Regulatory Regime for the Ombudsman*, outlining my experiences of the previous six months and indicating the changes needed to the directives. To facilitate the transition to regulations, I included draft regulations that were written with the assistance of a team of legal and legislative

experts acting as independent legal counsel. It is my hope that the negotiations currently under way will achieve a speedy resolution, leading to incorporation of our mandate into regulations and resulting in enhanced efficacy and greater permanency for the Office of the Ombudsman.

As always, I will continue to approach my position from a strategic perspective with particular emphasis on two objectives:

1. The Office must possess and maintain the ability to meaningfully contribute to an open and transparent military in which CF members, DND employees and the public can have confidence.

2. We must have the means to contribute to the fair treatment of all DND/CF personnel. (We can achieve this objective through different approaches, whether by means of quick, informal, mediated settlements, by conducting balanced investigations or by making recommendations to solve systemic problems.)

Since my six-month report was issued, I have been engaged in discussions with departmental officials about my mandate. My focus has been on preserving the jurisdiction of the Ombudsman. I must ensure that we retain our capacity to assist the institution and its members with individual and systemic problems and that the issues that arose in the first six months are properly addressed before the mandate is translated into regulations.

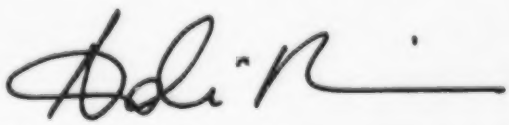
Frank discussion and vigorous debate on significant public policy issues are healthy and necessary steps in the establishment of the Office. Regrettably, however, the good rapport and substantial goodwill fostered between DND/CF and the Office of the Ombudsman has often been overshadowed by the intransigence of a small minority who have yet to fully accept the role of the Office.

Unfortunately, not everyone in DND/CF and related agencies, commissions and boards has bought into the concept of the Ombudsman. In the last year, we devoted a great deal of energy and resources to promote more positive perceptions, increased acceptance and greater understanding of the Office's role. Our efforts have been largely successful. However, in the year ahead, I am committed to bringing all parties on board.

I am pleased to report that we have received good support from the vast majority of DND/CF leaders and managers, from the grassroots and up. I hope that we can build on that spirit of goodwill, as cooperation is essential to the success of our case interventions and to the effective functioning of the Office overall.

Contributing to long-lasting improvements to the welfare of DND/CF members remains the Office's *raison d'être*. I believe greater transparency, accountability and fairness can only benefit the entire institution.

When any DND/CF members call my office, they can rest assured that their concerns will be given every consideration. My staff and I are committed to providing effective, impartial and fair assistance.



André Marin
Ombudsman

The Year in Review: Introduction

THE SECOND ANNUAL REPORT OF THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN COVERS THE PERIOD FROM APRIL 1, 1999, TO MARCH 31, 2000, WITH PARTICULAR EMPHASIS ON THE MONTHS AFTER THE OMBUDSMAN'S MANDATE WAS ANNOUNCED ON JUNE 16, 1999.

Since the Office started operations there has been a keen interest expressed about the types of cases it handles. This report includes statistics that describe the caseload.

The Office deals with individual complaints with a view to resolving matters through informal interventions. However, the Ombudsman also has the ability to make recommendations that will bring about positive changes for the welfare of the DND/CF community as a whole. During the year, some cases required more formal interventions, as detailed in the Investigations section of this report.

In addition to handling a growing number of cases, the Office was kept busy on a number of other fronts. This report sets out the details of a recent move and covers such issues as the Office's hiring processes and the implementation of the Case Tracking Management System. In keeping with its pledge of openness and transparency, the Office issued a number of publications and reports over the course of the year, including the December release of *A Regulatory Regime for the Ombudsman*. At the time of writing, negotiations are under way that will see the Office's mandate enshrined in regulations.

On the Trail: Investigations

The first line of contact for most complainants is the intake staff who answer the Office's toll-free telephone line, which is accessible both across Canada and internationally. The Office also accepts written complaints by mail, by fax and electronically. Complainants are cautioned, however, that the regular fax and e-mail are not secure lines of communication. The Office also has secure fax capability.

Intake staff members are specially trained to assist callers in identifying their specific concerns and to provide information and referrals, where appropriate. They also maintain a vast library of the resources that are available to current and former DND/CF personnel and their families.

Intake officers at work

Where an individual has access to existing DND/CF complaint mechanisms, intake staff will advise as to how to use them and will explain the complaints process. In other instances, individuals may be referred to outside agencies and departments such as Veterans Affairs Canada. Intake staff provide complete information to help complainants find their way through the bureaucracy.

When a case appears to fall within the Ombudsman's jurisdiction, a confidential file is opened. The file contains any documents provided by the complainant and a written summary of the details of the complaint. Once the Office's Case Tracking Management System is fully operational, the case will be entered directly into the database and will then automatically be forwarded for review and assignment. This state-of-the-art system will also allow staff to track specific types of cases and to cross-reference the complaint with similar cases that may have come to the Office's attention.

Staff members discuss the Case Tracking Management System.

Once the intake process is complete, the case is reviewed by the Director General of Investigations or an investigation team leader and is assigned to a member of the Ombudsman investigation team for action. Investigation teams include members from a wide variety of backgrounds, including former ombudsman,[1] police officers, CF members and DND civilian employees. In-house counsel also give investigators ongoing legal advice.

Once assigned to a file, investigators attempt to resolve the problem at the lowest level possible and obtain a win-win result for both the complainant and DND/CF. Should the matter not be initially resolvable, an investigative plan is developed to allow the investigator to collect all the factual information necessary for the Ombudsman to make informed recommendations about how to deal with the case. Owing to the extensive mobility of DND/CF members and employees, in some cases investigators may need to travel across Canada or abroad to speak to witnesses and obtain or review documents.

Investigation team members also review and assess cases that occurred before June 15, 1998, the date on which the Ombudsman took office. Based on a review of this assessment, the Ombudsman then makes a recommendation to the Minister of National Defence as to whether it is in the public interest and the interests of DND/CF members to investigate the matter. To date, the Minister has accepted all of the Ombudsman's recommendations in these cases.

Major Investigations

Most cases brought to the Office's attention are successfully resolved through informal intervention by a member of the investigation team. In some cases, however, it becomes necessary to conduct a major investigation. These cases include one or more of the following situations:

- there is dispute over the central facts underlying the complaint;
- there are alleged or apparent systemic implications, such as the need to evaluate the fairness of a policy or procedure;
- an investigation has been initiated by the Ombudsman;
- the Minister of National Defence has directed that an investigation be conducted; or
- resolution of the complaint requires reaching an explicit conclusion about whether any person has been afforded fair or unfair treatment by DND/CF and making recommendations to remedy any injustice.

---

[1] *The word ombudsman is Swedish in origin and is not intended to be gender-specific. For this reason, the plural form is not ombudsmen, but ombudsman.*

A major case investigation begins with a comprehensive case review and assessment by an experienced investigator. The investigator reviews all the information available, prepares a detailed case analysis outlining the issues arising from the complaint and proposes an investigative plan. The plan includes detailed information on the steps anticipated, such as a list of witnesses to be interviewed and the documentation required. The analysis also indicates the resources needed and an estimate of the time required to complete the investigation.

The Ministerial Directives for the Office provide that the Ombudsman will, wherever possible, attempt to complete an investigation of any matter within 60 days. If, once an investigation has begun, investigators assess that it cannot be completed within 60 days, they will provide an explanation as to why it will take longer. Ombudsman investigators endeavour to keep all parties informed of the progress of an investigation to the greatest extent possible.

Once the plan is approved by senior staff, the investigation begins. If more than one investigator is assigned to the file, a lead investigator is designated. The lead investigator may be part of a team of two or more investigators, depending on the complexity of the file. In most cases, a minimum of two investigators work together.

The investigators interview all parties involved, on audiotape. Audiotape is the preferred method for taking statements as it ensures accuracy and allows the interviewers to focus on the interview rather than on taking notes. The investigators also gather and review all relevant documentation, including (if applicable):

- legislation;
- Queen's Regulations and Orders (QR&Os) and/or Defence Administrative Orders and Directives (DAODs);
- policies and procedures, including Canadian Forces General Messages (CANFORGENS);
- internal or external correspondence;
- notes, e-mail or other documents completed by parties involved;
- minutes of meetings; and
- personnel files.

Ombudsman investigators have direct access to all DND/CF personnel, facilities and documents. It is not necessary for staff to request documents under the *Access to Information Act* or to go through designated bureaucratic channels. This cuts down substantially on delays and allows investigators to ensure that they have obtained all relevant documents.

Once the investigation is complete, a report is prepared detailing the facts of the case. A copy of the Ombudsman's report is sent to the person or agency within DND/CF who has the authority to implement the recommendations, if any are made. A copy is sent simultaneously to the complainant.

Major investigations are conducted in a neutral, thorough and objective manner, using recognized investigative techniques. The Ombudsman and his staff do not act as an advocate for any party. The purpose of the investigation is to ascertain all relevant information about a case. Investigative reports are reviewed by senior staff and general counsel to ensure that the investigations have been properly conducted and the report is fair and balanced in both substance and presentation.

The Office completed several major investigations and many others are ongoing. The Ombudsman made wide-ranging recommendations for systemic changes. The Ombudsman's recommendations have to date been accepted in principle by all parties. The Office is also

committed to following up to ensure that any recommendations accepted by DND/CF are implemented in a timely fashion.

Investigators have been and will continue to be subjected to intense scrutiny by all parties, including the public and the media. The Office aims to ensure the quality of the investigations by adopting the highest investigative standards.

Special Reports to the Minister

Special Report on Allegation of Conflict of Interest

The complainant in this case is a former Forces member who is a key witness in the Canadian Forces National Investigation Services (CFNIS) investigation of the alleged destruction of medical documents relating to members who had served in Croatia. He contacted the Ombudsman alleging a conflict of interest because one of the lead CFNIS investigators involved in the case had previous dealings with the complainant. In particular, the complainant alleged that the CFNIS investigator had been involved in laying a charge against him. In view of this history, the complainant was of the opinion that it was inappropriate for the CFNIS investigator to be involved in the case and that his involvement constituted a conflict of interest.

THE CFPM SPECIFICALLY EXPRESSED APPRECIATION FOR THE SINCERE AND DILIGENT EFFORTS BY MEMBERS OF THE OMBUDSMAN INVESTIGATION TEAM IN THE INVESTIGATION AND RESOLUTION OF THE COMPLAINT.

Two investigators were assigned to the case. They met with the complainant and tape-recorded a statement. Based on the information received, they attempted to resolve the complaint by meeting with a senior CFNIS member. This attempt was unsuccessful. They then conducted a series of tape-recorded interviews with all parties involved, including the CFNIS officer in question, as well as senior CFNIS staff. They obtained all relevant documentation about the case from DND/CF and other federal agencies, with full cooperation from all parties. The investigators reviewed DND/CF policy on the subject and contacted other agencies to ascertain their policies in such situations. The Ombudsman reviewed the material and made several recommendations.

The Ombudsman's report and recommendations were sent to the Canadian Forces Provost Marshal (CFPM). Given the urgency of the matter and the high level of public interest in the case, the Ombudsman requested a response to the recommendations and action on the file within three days.

The CFPM responded within the requested time and took the action recommended, which was to remove the officer from the case to avoid tainting perceptions of the investigation. The CFPM also accepted the recommendation that complete and binding conflict-of-interest guidelines be established for personnel under her command. The Deputy Provost Marshal, who is in charge of implementing this recommendation, has sought the input of the Ombudsman in formulating the CFNIS guidelines.

The CFPM specifically expressed appreciation for the sincere and diligent efforts by members of the Ombudsman investigation team in the investigation and resolution of the complaint. She also acknowledged the report as "a balanced,

objective assessment of the situation, as you see it." She further commented that the focus of the Office appears to be "the best interests of the Canadian Forces and Department of National Defence." The matter was concluded by the submission of the report to the Minister of National Defence with an expression of gratitude for the cooperation and assistance of the CFNIS and CFPM.

The Ombudsman's report was made public 60 days after being submitted to the Minister in keeping with the provisions of Ministerial Directive 24.

Special Report on Systemic Treatment of Sexual Assault Complainants

The complainant in this case was a former CF member who reported an allegation of sexual assault to the CFNIS Western Region in May 1998. She advised that for six months after reporting the incident, she was not contacted by CFNIS investigators in charge of the case and that she was only contacted after she had complained directly to the CFPM. She also alleged undue delay in the completion of the investigation and unfair treatment with respect to remarks that were made by the CFPM in a related article published in the *Maple Leaf*, a CF newspaper.

Two Ombudsman investigators were assigned to the case. They met with and took tape-recorded statements from the complainant, as well as from the CFNIS investigators assigned to the case, their superiors and the CFPM. They reviewed CFNIS policies and procedures, the investigative file and files relating to resources and staffing at CFNIS Western Region. The investigators also contacted a civilian police agency and reviewed its policies and procedures for dealing with allegations of sexual assault.

The Ombudsman reviewed the investigators' report and made seven recommendations. The recommendations addressed a number of issues relevant to complainants who bring matters forward to the CFNIS, including:

- the need for a binding policy requiring CFNIS to contact complainants at regular intervals and specifying the frequency of contact required;
- the need to review CFNIS staffing levels to ensure that such policies can be implemented;
- the need to study models used by civilian police agencies to enlist the expertise of trained civilian support workers in providing information and assistance to victims;
- specialized stress management training programs for CFNIS investigators; and
- changes to the *Maple Leaf* editorial policy to ensure that complainants are given an opportunity to comment when articles refer to their specific cases.

The response from both the CFPM and the Director General Public Affairs (DGPA) was overwhelmingly positive. The DGPA pledged that the *Maple Leaf* would ensure that the pertinent recommendation, which was generally part of their practice, be formally adopted as a written editorial policy. The CFPM agreed with several issues raised in the report and took action in a number of areas, including implementing personal stress management training and undertaking a study to see "how best to provide victims with the information they need to be comfortable with the investigative process." The report was made public.

Special Report on Provision of Compensation and Counselling Services to Sexual Assault Victims

The Office received a complaint on behalf of a Reserve member concerning her treatment by the CF after reporting that she had been sexually assaulted while off duty. She complained about issues related to the provision of counselling services by the CF and that she had been denied compensation for remuneration lost as a result of the incident.

Ombudsman investigators met with all parties concerned and obtained relevant documentation, including the pertinent rules and regulations. They also contacted senior-level policy makers within DND/CF. The investigators then monitored the case while the complainant's unit attempted to facilitate the provision of any necessary counselling.

At the time the Ombudsman's report was completed, the complainant had succeeded in finding alternative means to access civilian counselling. However, the Office also referred her to the Canadian Forces Member Assistance Program (CFMAP), which came into existence after the incident in this case had occurred. CFMAP, which was introduced in April 1999, provides assistance to all CF members, including Reservists, "who have personal concerns that affect their personal well-being and/or work performance." The program is designed to provide short-term assistance and offers up to eight counselling sessions with a civilian professional.

In his final report, the Ombudsman commented on the issues of both compensation and access to counselling services. With respect to compensation, the CF had concluded that the complainant was not entitled to compensation as she had not been on duty at the time the incident occurred. The Ombudsman found that in the specific circumstances of this case, the policy on entitlement to compensation had been fairly applied. He also noted that the policy itself appeared to be fair in this particular set of circumstances.

> **... THE INTRODUCTION OF CFMAP CONSTITUTES A "SIGNIFICANT AND WELCOME STEP FORWARD IN THE RIGHT DIRECTION" AND REPRESENTS A "TANGIBLE AND PRACTICAL RESPONSE TO THE CONCERNS OF MANY CF MEMBERS."**

The Ombudsman found that although the complainant's unit acted in good faith, there was an unfortunate breakdown in communication between the CF and the member, which resulted in delays in the complainant accessing the help she required. The Ombudsman emphasized the importance of eliminating any delays in the provision of information to victims of sexual assault.

The Ombudsman noted that the establishment of CFMAP will go a long way toward improving immediate access to counselling services for all CF members. In view of the establishment of CFMAP, he did not make any specific recommendations on the issue of access to counselling services, but he did note the importance of ensuring that victims of sexual assault are routinely and immediately provided with information on CFMAP. He added that the introduction of CFMAP constitutes a "significant and welcome step forward in the right direction" and represents a "tangible and practical response to the concerns of many CF members."

Marking the Milestones: Public Reports

The Ombudsman issued two significant reports in 1999. The first one, the *100 Day Report Card*, was released on September 23, 1999, at a newsmaker breakfast at the National Press Club. The report's release was followed in the evening by an open house at the Office of the Ombudsman. The open house marked the first visit to the Office by the Minister of National Defence. Also present at the event were senior military and civilian personnel from DND/CF, representatives from a number of embassies, the Human Rights Commissioner, the Government of Canada's Ethics Counsellor and ombudsman from local colleges.

(from l. to r.) Defence Minister Art Eggleton, Deputy Minister Jim Judd, and Vice-Chief of the Defence Staff, Vice-Admiral Gary Garnett, enjoy a light-hearted moment at the 100 Day Open House.

Defence Minister Art Eggleton signs the guest book on his first visit to the Office, September 23, 1999. Ombudsman André Marin looks on.

The aim of the report card was to give a general overview of the work being carried out by the Office during its first three months of operations. To this end, the report included a clear statistical overview of the Office's caseload, including the origin and types of complaints being handled. The statistics demonstrated that in the first 100 days of operation, the Office received some 600 cases, of which 299 had already been completed at the time the report was issued. The report also provided the Ombudsman with an opportunity to announce his priorities for the following months and identify the changes needed to ensure the continued success of the Office.

The second major report, *A Regulatory Regime for the Ombudsman*, was issued on December 16, 1999, the day marking the end of the first six months of operations. When the Office was established under Ministerial Directives, it was on the understanding that the directives would be reviewed at the six-month mark and then incorporated into regulations. *A Regulatory Regime for the Ombudsman*, which was written with the assistance of expert independent legal counsel, set out the areas in which improvements or adjustments were needed to ensure the long-term independence, efficacy and credibility of the Office. To facilitate the adoption of regulations, the report included a set of draft regulations written in proper form and language by an experienced and respected legislative drafter.

Taking Care of Business: Office Administration

Ombudsman André Marin and British Columbia Ombudsman Howard Kushner sign the Memorandum of Understanding for the purchase of the Case Tracking Management System.

Location

In March 1999, the staff of the Office of the Ombudsman moved into its new office facilities in the heart of the Byward Market in Ottawa. After the release of the Ministerial Directives for the Office on June 16, 1999, Office staff reviewed the level of investigative resources required to effectively fulfil the mandate. It quickly became apparent that the Office in the Carriageway Building would soon be too small to adequately accommodate the staff of investigators that would need to be hired to tackle the increasing caseload.

The ensuing search for office space conducted by Public Works and Government Services Canada (PWGSC) determined that no suitable accommodations were available in the immediate vicinity. However, PWGSC was successful in finding temporary accommodations for investigations staff in the Dover Building, until accommodations closer to the Carriageway Building can be found. The Dover Building, which is on Sparks Street, can accommodate 23 staff and is within walking distance of the Carriageway Building. The facilities had been recently vacated by another federal government department and required minimal resources in the way of new furniture and fixtures — a definite plus for the Office of the Ombudsman in terms of controlling operating costs.

The investigations and intake staff, along with some administrative support staff, moved into their temporary accommodations in December 1999. Both DND and PWGSC staff were very helpful and worked tirelessly to expedite the move and installation of equipment.

Case Tracking Management System

Last year the Office completed a comprehensive review and evaluation of several computerized case management systems including those used by other ombudsman offices. The Office selected the Case Tracking Management System (CTMS) that was designed by the Office of the Ombudsman for British Columbia.

In December, the CTMS was installed at the Dover Building and the first priority was to ensure that the data and information from the hundreds of cases that had already been received by the Office were entered in the CTMS. The system is accessible only to Ombudsman staff and provides a secure method of ensuring confidentiality for individuals who turn to the Office for assistance.

The CTMS supplies the Office with an essential tool to manage its caseload from initial intake to closing of individual cases, thereby ensuring

The swearing-in of new staff.

that cases are dealt with effectively and expeditiously. The system also provides management with a comprehensive information base that will help identify trends and possible systemic issues in a timely manner, as well as compile statistics.

Statistical information on the Office's caseload can be found in Appendix I.

Budget

Over the past year, the Office has worked hard to ensure that it has the resources necessary to carry out its role efficiently. The Office's total budget for the 1999–2000 fiscal year was $2 676 800. Actual expenditures for 1999–2000, excluding final year-end adjustments, were $2 605 730. Of this amount, personnel costs were $707 120 and professional and special services were another $776 976, together accounting for about 57% of total expenditures. Costs associated with setting up the Office, including rent, furniture and equipment, amounted to $847 458 or 32.5% of all expenditures. All other expenditures, including travel, postage, telephone, communications, and office materials and supplies accounted for the remaining $274 176.

See Appendix II for an accounting of expenditures from April 1, 1999, to March 31, 2000 in comparison to the period June 15, 1998 to March 31, 1999.

Human Resources

One of the key priorities in creating an effective and independent Office has been to ensure that it is staffed with skilled and motivated personnel. With the assistance of DND/CF personnel specialists, the Office staffed several positions through the competitive process over the past year and grew from a skeleton staff of 14 to the current complement of 35. An organization chart setting out the projected staffing and reporting structures for the Office is in Appendix III.

The staffing competition process for investigators is under way. The interest demonstrated in these positions, both inside and outside DND/CF, has been encouraging. The Office received 800 applications from candidates interested in joining the Office as investigators — a response that was all the more remarkable given the relative newness of the Office.

All employees are required to swear an oath of secrecy when they join the Office. This is done with the aim of ensuring confidentiality for DND/CF members who contact the Office for assistance. During the swearing-in ceremony, employees promise not to disclose any information or document in their possession unless authorized by the Ombudsman and they pledge to perform their duties in a fair and impartial manner, in good faith, and to the best of their judgement and ability. Two major swearing-in ceremonies were held during the year. The first of these was held on May 19, 1999, before Madam Justice Claire L'Heureux-Dubé of the Supreme Court of Canada; the second was conducted on February 3, 2000, by the Office's Acting General Counsel, Barbara Finlay.

Spreading the Word: Communications and Outreach

While CF members and DND employees are the Office's focus, the communications plan is also directed at other interested parties, including Members of Parliament, other ombudsman and the public. This scope is reflected in the variety of strategies used to communicate messages over the past year.

Ready to Serve

Whereas in the first year, the focus was on consulting with DND/CF members to define the mandate of the Office, in the second year the primary objective has been to spread the word among constituents that the Office is open and ready to serve them. The Office also wanted to get back to DND/CF members to update them on developments since the consultations were held. To this end, Office staff developed an educational presentation on the mandate and structure of the Office, and the Ombudsman began a coast-to-coast tour of CF bases, making presentations to some 6 000 persons over four months.

In addition to building awareness of the Office through face-to-face meetings, the communications strategy included ways of spreading the word about the Office. An information brochure entitled *We Can Help* was quickly developed and given wide distribution. The brochure provides a straightforward introduction and clearly sets out the options for contacting the Office for assistance. Members were also reached through information articles in numerous CF newspapers. By using the nickname given to the Ombudsman by CF members in Bosnia, Office staff came up with a catchy and easily remembered phone number for the new inquiry line: 1-88-88-BUDMAN.

Getting Wired

The Ombudsman's Intranet site *(ombudsman.mil.ca)* was launched this year to provide another way for DND/CF individuals to seek information on the Office of the Ombudsman. In response to requests from DND/CF members, an online complaints form has been added to the Intranet and Internet sites. Improvements were made to the Internet site *(www.ombudsman.dnd.ca)* to facilitate site navigation. Visitors to the site have made good use of the "Contact Us" option and have provided helpful feedback.

We're Listening

To evaluate the success of the Office's outreach program, plans are under way to survey DND/CF members on their awareness of the Office of the Ombudsman. The survey will also ask members how they would like to communicate with the Office and the type of information they would like to receive. By conducting a survey early in its mandate, the Office will be able to evaluate

progress over the coming years as it becomes more well-established. To benefit from the input of individuals who have used the services of the Office, staff will be developing an evaluation form for complainants.

Speaking Out

The year was a busy one for media and public relations. On June 16, 1999, the Ombudsman appeared at a news conference with the Minister of National Defence to announce the signing of the mandate making the Office fully operational. One hundred days later, the Ombudsman spoke at a newsmaker breakfast at the National Press Club in Ottawa where he released the *100 Day Report Card*. In December, at the end of the first six months of operations, a news conference was held to highlight the release of the report *A Regulatory Regime for the Ombudsman*.

WITH A VIEW TO SHARING INFORMATION, THE OMBUDSMAN ESTABLISHED STRONG TIES WITH A NUMBER OF PROVINCIAL OMBUDSMAN.

The Office of the Ombudsman was the subject of much positive media coverage, and the Ombudsman participated in editorial boards with a number of leading publications, including the *Globe and Mail*, the *Ottawa Citizen*, *Le Soleil*, the *Halifax Chronicle-Herald*, the *Montreal Gazette*, the *Vancouver Sun* and *Maclean's*. The Office also received significant coverage from Canadian television and radio stations and the Ombudsman was interviewed by Newsworld, RDI, Radio Canada, CFRA and CBC Radio, among others.

With interest growing in the work of the Office, the Ombudsman received and accepted many invitations for speaking engagements. Among the audiences addressed were military family members, retired and serving military members, and Royal Canadian Legion service officers. The Ombudsman was also invited to speak during National Nursing Week and at an open house of the Faculty of Law at the University of Ottawa.

Networking

With a view to sharing information, the Ombudsman established strong ties with a number of provincial ombudsman. He attended the joint conference of the Canadian Ombudsman Association/United States Ombudsman Association and participated in the Ombudsman Association conference in Phoenix. Outreach to government audiences included presentations to the Standing Committee on National Defence and Veterans Affairs and the Departmental Executive Board of Veterans Affairs Canada. On the military side, the Ombudsman attended the Base Commanders Forum, the Conference on Ethics in Defence and the Armed Forces Council. On the civilian side, he addressed the Assistant Deputy Ministers of DND and participated in the National Civilian Human Resources Symposium.

The Office in Action: Case Studies

The following section provides a summary of some of the cases the Office has handled over the past year and outlines how they have been resolved.

Urgent Intervention

A CF member called to make a complaint to the Office about not receiving appropriate medical care for a serious health condition.

In ordinary circumstances, the Office would not have taken on the case because the member had not used all the mechanisms available to address the complaint. Owing to the serious and urgent nature of the case, however, the investigator felt it was important to take action on the complainant's behalf.

As a result of a few key calls made by the investigator, the complainant was admitted to hospital and given the care required.

Sometimes It Just Takes a Phone Call

A veteran called the Ombudsman's Office in some distress about the time it was taking for Veterans Affairs Canada to reimburse him for claims he had submitted.

Although Veterans Affairs matters are not within the jurisdiction of the Ombudsman's Office, the investigator determined that in view of the veteran's predicament it would be helpful to make a call to the Department on his behalf.

Shortly after the investigator contacted the Department, Veterans Affairs Canada called back to advise that an employee had contacted the veteran to assure him that his file would be promptly reviewed.

The investigator subsequently followed up with the veteran, who expressed his appreciation for the Office's intervention.

Giving Members a Voice

The Office was contacted by a complainant who was concerned about the maternity leave benefits for CF members. She advised that she had in fact left the CF because she wanted to spend more time with her new baby than the leave provisions would allow.

The member had written a submission on the subject and wanted her views to be passed on by the Ombudsman's Office to the appropriate parties within DND/CF. The investigator followed up on the complainant's request and sent a copy of her submission to the Policy Development section. In a subsequent phone call, the investigator was informed that the issue of maternity leave was currently under consideration and would be addressed within the following six months.

The Ombudsman's Office was later advised by the Quality of Life Project Management Office that changes would be made on January 1, 2000, to increase maternity leave benefits for CF members to match those provided to public servants.

A Question of Dollars and Sense

The Office received a call from a DND employee who had suffered a job-related injury. The complaint dealt with the fact that the individual's disability benefits had been cancelled for more than a year over a disagreement between DND and the Workplace Safety and Insurance Board (WSIB) regarding whether the employee was fit to return to work.

The investigator called the appropriate DND personnel office, which then made arrangements for the complainant to be assessed by a doctor with a view to determining whether the employee was fit to return to work. The investigator also contacted WSIB, stressing the urgency of the case. The complainant's file was referred to the WSIB medical advisor, who advised the investigator that she would be kept apprised of any developments.

As a result of the investigator's intervention, the review of the file was expedited. The review led to the complainant receiving full back-payment of benefits in the amount of $38 000 and the resumption of monthly payments.

When the Office's involvement was completed, the complainant advised the investigator that everything seemed to be in order and thanked the Office for the assistance provided.

Informal Mediation

A CF member made a public statement that displeased a senior member of the unit. The complainant felt that the subsequent behaviour on the part of the senior member verged on harassment, but efforts by the member to clarify the issue seemed to make the situation worse, to the point that the complainant was afraid that charges would be laid.

The issue was resolved through informal mediation between the complainant and the senior member. The complainant was assured by the senior member that no further action would be taken and that the matter would be dropped.

Both parties stated that they felt the intervention by the Office of the Ombudsman had been beneficial.

Keeping Promises

A released CF member discovered by chance that he might be entitled to newly created moving benefits. When he contacted the closest CF base to make an enquiry, he was advised that he was indeed entitled to these benefits.

After having made arrangements to move and being given an advance on the benefits, the member was told that he was not in fact entitled to the benefits and would have to pay back the advance. At this point, the individual contacted the Office of the Ombudsman.

Following a review of the case and an investigation by the Office, the investigator was able to intervene and ensure that the complainant received all the benefits he had been promised.

A Misplaced File

The Office received a complaint from a CF member who had been waiting over a month and a half for a review of punishment. (According to the regulations, the appropriate authority should reply within 21 days of receipt of such a request.) As the punishment consisted of a reduction in rank, the complainant was eager to see the case reviewed.

A phone call from the investigator to the appropriate office revealed that the delay was caused by a number of circumstances, including the fact that the file had been misplaced. As the individual responsible for the file did not have a tracking system for review of punishment requests, the fact that the file was missing went unnoticed.

Further to the Office's intervention, the review process was resumed and the complainant was eventually reinstated. As well, procedures were put in place to address the initial causes of the delay, thereby ensuring the same problem would not arise with future requests.

Health and Safety Come First

A CF member contacted the Office to express concern about an overseas posting order. The individual was suffering from tinnitus, a condition that is exacerbated by noise, and was concerned that the posting would worsen the condition.

Despite presentation of a case against the posting, the complainant's superiors were insistent that it proceed as planned. The investigator contacted the member's superiors and suggested that they take noise meter readings in the posting area before reaching a final decision on the proposed posting.

A short time later, the investigator was advised that further to consultations with the Judge Advocate General, it had been decided not to proceed with the posting. A letter from the complainant's specialist confirmed that the matter had been resolved to the member's satisfaction.

Working with Existing Mechanisms

The Office was contacted by the parent of a cadet who advised that the cadet had been harassed and retaliated against by an officer.

The Ombudsman investigator assigned to the case began by interviewing the complainant. It soon became apparent that other parents had similar concerns but were afraid to come forward for fear of retaliation against their children. A few parents were contemplating retaining legal counsel or going to the media.

The Office decided to begin by attempting to resolve the issue through mediation. The investigator approached Peter Sterne, Executive Director of Conflict Management at DND, to invite him to be the mediator. The Office did not participate in the actual mediation, but monitored the situation throughout and consulted with Mr. Sterne on numerous occasions.

The mediation, set up by the Office of the Ombudsman and conducted by Mr. Sterne, was successful in resolving the situation and prevented it from escalating as it might otherwise have done.

A Source of Information

A number of individuals, mostly civilian employees, contacted the Office to express concerns about the relocation of the Regional Cadet Headquarters (Central) in Trenton and the Regional Cadet Instructor School in London to the Canadian Forces Recruiting, Education and Training System (CFRETS) in Borden.

The individuals concerned felt they were getting little explanation as to the rationale for the move and, in some cases, they had not received any written documentation about the move. With only six months to go before completion of the relocation, they were concerned about their work and personal situations.

The Office was able to assist by contacting personnel in Trenton and Borden who provided both background information and up-to-date information on the plans for the move. The investigator followed up by providing complainants with the Web site address for coordination of the move and referring them to the specific sections of the draft implementation plans that corresponded to their concerns.

Comments Are Always Welcome

Obtaining feedback on the services the Office provides is important because it allows the Office to find out what it is doing right and to identify the areas in which there is room for improvement. If members would like to provide the Office with their comments, they can reach the Office online by using the "Comments" section of the Internet site at ***www.ombudsman.dnd.ca*** *or Intranet site at* ***ombudsman.mil.ca****.*

Below are a few excerpts from some of the letters sent to the Office:

"... we must admit at being impressed by both the quality and the thoroughness of your responses as well as the overall tone of your explanations; we cannot fail to notice the genuine care for individuals, the obvious desire to provide efficient service as well as the certain efforts taken to give prompt and punctual replies. This would be a most impressive performance for any government bureaucracy ... however, considering the Ombudsman Office has been stood up only recently, you and your staff merit a compliment of felicitations."

"I truly believe that this position [the Ombudsman] is needed permanently. It is expected by our officers and soldiers who now insist and expect that their voice be heard beyond their chain of command. An objective focal point, such as that offered by the [Office of the] Ombudsman reassures all that they have recourse against abuse by process or person. Other armies have and continue to use varying types of similar offices. The rapid, quiet and amicable resolution of some 90% of issues addressed to the Ombudsman bear witness to the objectivity and effectiveness of this office and its head."

"I again wish to thank you for your hard work regarding this matter. I know that if it was not for you, my file would still be sitting in Ottawa."

"I was having the most awful time trying to track down a telephone number. ... no one seemed to be interested in whether or not I was connected to the right party. When I called your office, I was met with courtesy and friendliness and the correct phone number. I just wanted to thank the woman ... who answered the phone at 888-828-3626 for making my day."

"I would like to bring to your attention the efficient and expedient manner in which [your investigator] handled _____'s dilemma. Throughout [the] investigation, _____ was treated with ... dignity and respect. ... [Your investigator's] professionalism and personable character enabled [us] to function through this extremely trying period. ... Especially comforting was his regular contact with us, which helped in lessening some of our anxieties. Thanks to [your investigator], we, as serving members of the Canadian Forces, now have a renewed sense of confidence in an organization that we are willing to give the ultimate sacrifice. ... Please convey to [your investigator] our deepest appreciation and heartfelt gratitude for his outstanding efforts in handling our case."

"I congratulate all the staff in your office for doing a difficult job. The Canadian Forces needs your support."

"Thank you for your prompt response in reference to the case of _____. It is refreshing to note the sincerity demonstrated by your office and staff. The DND/CF Ombudsman continues to demonstrate an earnest commitment towards achieving substantial and long lasting improvements to the welfare of members of DND/CF and their families. The dedication to duty and honourable intent that personnel envisage deserves no less than a just avenue for concerns and issues to be heard. Again, thank you for your prompt response."

"We firmly support you and your team. Your adoption of a 'conciliatory' tone towards the powers that be is the only realistic approach. ... Yes, you proffered the olive branch but nevertheless, you did it in such a way as to make it altogether clear the Ombudsman has a mandate at some point perhaps in the next six months or so to 'come clean' with the members of the Canadian Forces about the workability of this process. That puts the onus where it belongs!"

"Your telephone number, 1-88-88-BUDMAN, is a remarkable contortion. Bilingual too!"

How to Contact Us

There are several ways to reach the Office of the Ombudsman:

Call us toll-free at **1-88-88-BUDMAN (1-888-828-3626)** and speak to an intake officer.

Write us a letter describing your situation and mail it with any supporting documents to:

Office of the Ombudsman
The Carriageway Building
55 Murray Street, Suite 500
Ottawa, Ontario K1N 5M3

Visit our Office for a private consultation. Appointments are recommended.

Send us a fax at **613-992-3167** or toll-free at **1-877-471-4447**. Please call **613-992-0787** for information about sending a secure fax.

Fill out the online complaints form and mail or fax it to us. Please do not send confidential information by e-mail as we cannot guarantee privacy at this time.

For further information about the Office, please visit us online at one of the site addresses below:

Internet (D-Net) **www.ombudsman.dnd.ca**
Intranet (DIN) **ombudsman.mil.ca**

or call our general enquiries line at **613-992-0787.**

Appendix I

Caseload Statistics

DURING 1999–2000, THE OFFICE RECEIVED A TOTAL OF 1 294 COMPLAINTS AND CLOSED 855 CASES. THE OFFICE ALSO RECEIVED 326 CASES PREDATING JUNE 15, 1998, THE DAY ON WHICH THE OMBUDSMAN TOOK OFFICE.

The following four tables provide a breakdown of cases for April 1, 1999 to March 31, 2000 by type of complaint, complainant category, complainant element and region. The discrepancy between the number of complaints (Table 1) and the number of complainants (Table 2) arises from the fact that some individuals raised more than one issue.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Table 1

Types of Complaints

Access to Information / Privacy	8
Assault	6
Awards/Medals	6
Benefits	213
Civilian Grievance	5
Conflict of Interest	3
Contracts	2
Croatia	20
Demotions	2
Deployment Issues	5
Discrimination	11
Dismissal (Civilian)	7
Harassment	111
Improper Exercise of Authority	48
Input Only	13
Leave	18
Medical	13
Medical Treatment	68
Military Justice	106
Personnel Evaluation Report (PER)	20
Personnel Married Quarters (PMQ)	23
Posting	73
Promotions	14
Recruiting	44
Redress of Grievance	73
Release	156
Request for Information	74
Safety	2
Security Clearances	2
Sexual Assault	2
Taxation	9
Training	14
Travel	2
Other	121
Total	**1 294**

Table 2

Complainant Category

Cadet	11
Civilian Employee	41
Military Family Member	57
Former CF Member	246
Former Civilian Employee	18
Regular Force	564
Reserves	100
Other	114
Total	**1 151**

Table 3

Complainants by Element

Air	231
Land	561
Sea	129
Total	**921**

Table 4

Cases by Region

West: British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba	242
East: New Brunswick, Nova Scotia, Prince Edward Island, Newfoundland/Labrador	174
North: Yukon Territory, Northwest Territories, Nunavut	3
Ontario	565
Quebec	123
Outside Canada	44
Total	**1 151**

Table 1

Types of Complaints

Access to Information / Privacy	8
Assault	6
Awards/Medals	6
Benefits	213
Civilian Grievance	5
Conflict of Interest	3
Contracts	2
Croatia	20
Demotions	2
Deployment Issues	5
Discrimination	11
Dismissal (Civilian)	7
Harassment	111
Improper Exercise of Authority	48
Input Only	13
Leave	18
Medical	13
Medical Treatment	68
Military Justice	106
Personnel Evaluation Report (PER)	20
Personnel Married Quarters (PMQ)	23
Posting	73
Promotions	14
Recruiting	44
Redress of Grievance	73
Release	156
Request for Information	74
Safety	2
Security Clearances	2
Sexual Assault	2
Taxation	9
Training	14
Travel	2
Other	121
Total	**1 294**

Table 2

Complainant Category

Cadet	11
Civilian Employee	41
Military Family Member	57
Former CF Member	246
Former Civilian Employee	18
Regular Force	564
Reserves	100
Other	114
Total	**1 151**

Table 3

Complainants by Element

Air	231
Land	561
Sea	129
Total	**921**

Table 4

Cases by Region

West: British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba	242
East: New Brunswick, Nova Scotia, Prince Edward Island, Newfoundland/Labrador	174
North: Yukon Territory, Northwest Territories, Nunavut	3
Ontario	565
Quebec	123
Outside Canada	44
Total	**1 151**

Appendix II

SUMMARY OF EXPENDITURES

	1998–99[1]	1999–00[2]
Salaries	$201 453	$707 120
Office rent	61 052	141 850
Office fit-up	299 271	53 106
Office furniture	153 376	77 397
Transportation	89 124	131 041
Communications and public outreach	28 650	13 530
Professional and special services	234 146	776 976
Materials and supplies	28 855	98 918
Acquisition of computer and other equipment	195 630	575 105
Training and professional dues	5 675	7 511
Rentals	474	-
Miscellaneous	2 584	23 176
Total	**$1 300 290**	**$2 605 730**

[1] 1998-99 figures for period June 15, 1998 to March 31, 1999.

[2] 1999-00 figures for period April 1, 1999 to March 31, 2000. Final year-end adjustments processed after May 9, 2000 are not included.

Appendix II

SUMMARY OF EXPENDITURES

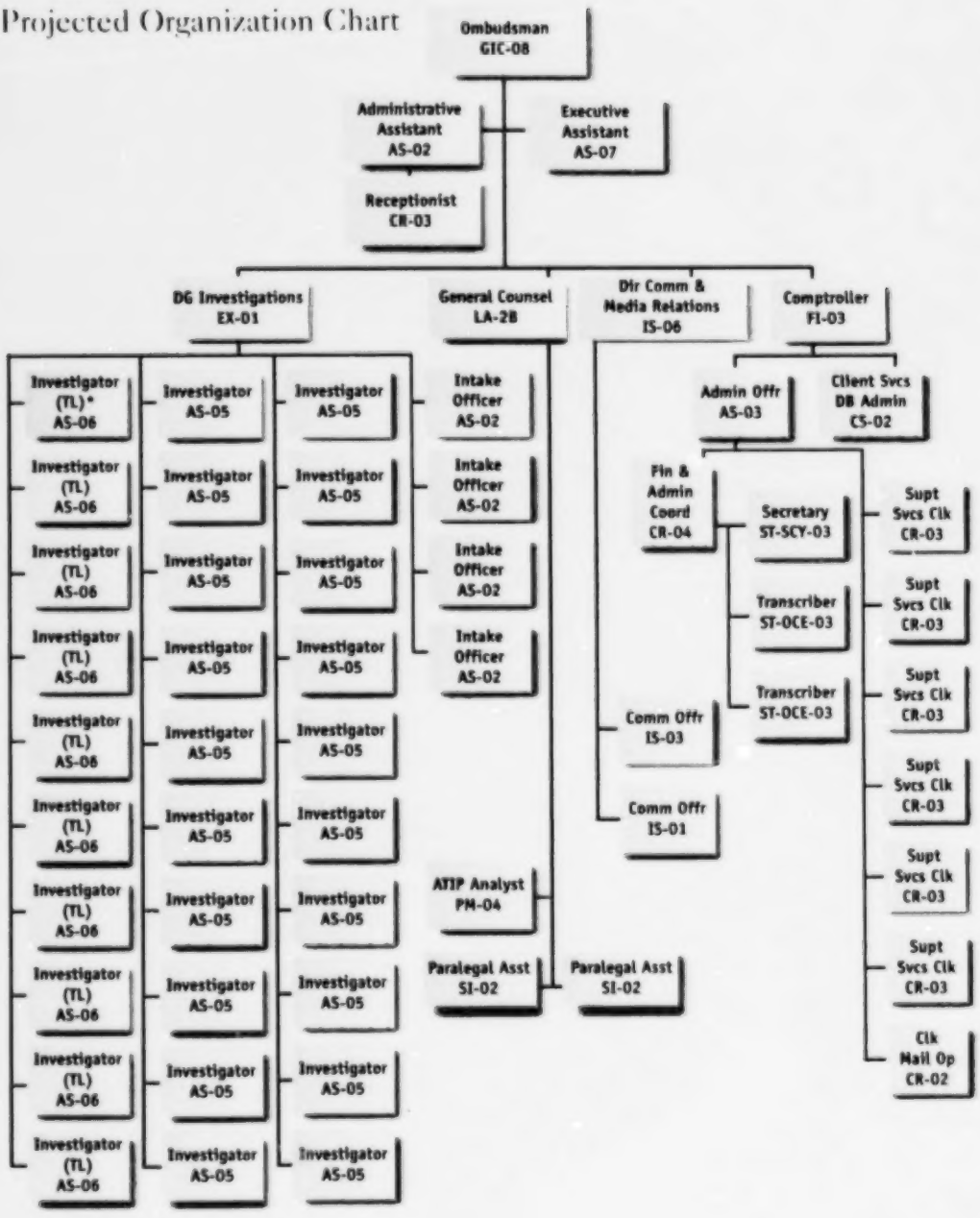
	1998–99[1]	1999–00[2]
Salaries	$201 453	$707 120
Office rent	61 052	141 850
Office fit-up	299 271	53 106
Office furniture	153 376	77 397
Transportation	89 124	131 041
Communications and public outreach	28 650	13 530
Professional and special services	234 146	776 976
Materials and supplies	28 855	98 918
Acquisition of computer and other equipment	195 630	575 105
Training and professional dues	5 675	7 511
Rentals	474	–
Miscellaneous	2 584	23 176
Total	**$1 300 290**	**$2 605 730**

[1] *1998-99 figures for period June 15, 1998 to March 31, 1999.*

[2] *1999-00 figures for period April 1, 1999 to March 31, 2000. Final year-end adjustments processed after May 9, 2000 are not included.*

Appendix III

Projected Organization Chart



* (TL) Team Leader

Rapport annuel

Ombudsman

Défense nationale et Forces canadiennes
National Defence and Canadian Forces

Canada

Ombudsman

Défense nationale et Forces canadiennes
National Defence and Canadian Forces

Juin 2000

L'honorable Art Eggleton, C.P., député
Ministre de la Défense nationale
Quartier général de la Défense nationale
Édifice du mgén George R. Pearkes
101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario)
Canada K1A 0K2

Monsieur le Ministre,

Conformément aux *Directives ministérielles* publiées en juin 1999, j'ai le plaisir de vous transmettre le deuxième rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman en vue de sa présentation à la Chambre des communes.

Le rapport présente un aperçu des activités du Bureau entre avril 1999 et la fin de l'exercice, soit mars 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

L'Ombudsman,

André Marin

Table des matières

Continuer sur sa lancée : Message de l'Ombudsman 1

Rétrospective de l'année : Introduction 3

Sur la piste : Enquêtes 4

- Enquêtes majeures 5
- Rapports spéciaux au Ministre 7

Marquer les étapes : Rapports publics 10

Fonctionner au quotidien : Administration du Bureau 11

- Emplacement 11
- Système de gestion du suivi des dossiers 11
- Budget 12
- Ressources humaines 12

Passer le mot : Communications et promotion 13

- Au service des gens 13
- Se brancher 13
- Nous sommes à l'écoute 13
- Parler ouvertement 14
- Réseautage 14

Le Bureau à l'œuvre : Études de cas 15

- Intervention urgente 15
- Un seul appel suffit 15
- Donner une voix aux membres 15
- Une question de dollars et de bon sens 16
- Médiation informelle 16
- Tenir ses promesses 16
- Un dossier égaré 16
- La santé et la sécurité avant tout 17
- Travailler avec les mécanismes en place 17
- Une source d'information 17

Comment nous joindre 19

Annexe I : Statistiques sur le volume de travail 20

Annexe II : Sommaire des dépenses 23

Annexe III : Organigramme prévu 24

Message de l'Ombudsman : Continuer sur sa lancée

Au moment de la rédaction du premier rapport annuel du Bureau de l'Ombudsman, nous en étions aux dernières étapes de la négociation de notre mandat et j'attendais avec impatience de pouvoir ouvrir nos portes. Même si le Bureau n'était pas encore opérationnel, quelque 300 cas lui avaient déjà été soumis – ce qui indique que les employés du ministère de la Défense nationale (MDN) et les membres des Forces canadiennes connaissaient notre existence, mais dénote aussi un besoin criant pour nos services.

Le 16 juin 1999, le ministre de la Défense nationale a approuvé notre mandat par l'entremise de *Directives ministérielles* et le Bureau est devenu tout à fait opérationnel. Les lignes téléphoniques ont été ouvertes et notre personnel d'enquête a commencé à examiner les cas soumis. À peine trois mois plus tard, lorsque j'ai présenté mon *Rapport de cent jours*, le volume de travail avait déjà doublé, et je m'attends à ce que la demande d'aide continue à augmenter au cours de l'année à venir.

Lorsque les *Directives ministérielles* ont été approuvées, il fut convenu qu'après six mois d'activités, elles seraient révisées et modifiées au besoin avant d'être intégrées aux règlements relevant de la *Loi sur la défense nationale*. Le 16 décembre 1999, date à laquelle la période d'« essai » de six mois prenait fin, j'ai publié un rapport intitulé *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman*, qui renfermait un aperçu des expériences des six mois précédents et indiquait les changements à apporter aux directives. Pour faciliter la transition au règlement, j'avais inclus une ébauche de règlement rédigée avec l'aide d'une équipe d'experts

juridiques et législatifs qui ont fait office de conseillers juridiques indépendants. J'espère que les négociations en cours aboutiront rapidement à l'intégration de notre mandat dans un règlement, ce qui améliorera l'efficacité du Bureau de l'Ombudsman et lui conférera un statut plus permanent.

Comme par le passé, je continuerai à assumer mes fonctions sous un angle stratégique en insistant particulièrement sur deux objectifs :

1. Le Bureau doit toujours être en mesure de contribuer de manière significative à une institution ouverte et transparente en laquelle les membres des Forces canadiennes, les employés du MDN et le public ont confiance.

2. Le Bureau doit avoir les moyens de contribuer au traitement équitable de tout le personnel du MDN et des Forces canadiennes. (Nous pouvons atteindre cet objectif en adoptant diverses approches, que ce soit au moyen de règlements rapides et informels faisant appel à la médiation, d'enquêtes équitables ou de recommandations en vue de résoudre des problèmes systémiques.)

Depuis la publication du rapport intitulé *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman*, j'ai entamé des discussions avec des responsables ministériels concernant mon mandat, mon objectif étant de préserver la compétence de l'Ombudsman. Il est primordial que le Bureau conserve la capacité d'aider l'institution et ses membres en cas de problèmes particuliers et systémiques et que les questions soulevées au cours des six premiers mois soient résolues avant que le mandat fasse l'objet d'un règlement.

Des discussions franches et des débats animés sur d'importantes questions d'intérêt public constituent des étapes saines et nécessaires dans la création du Bureau de l'Ombudsman. Cependant, l'intransigeance d'une minorité qui n'a pas encore accepté pleinement le rôle du Bureau a souvent éclipsé les excellents rapports qu'entretiennent le MDN, les Forces canadiennes et le Bureau de l'Ombudsman ainsi que la bonne volonté dont ils font preuve.

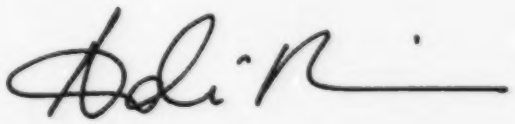
Au cours de la dernière année, nous avons consacré beaucoup d'énergie et de ressources afin d'améliorer les perceptions et de mieux faire connaître et accepter le rôle du Bureau. Nos efforts ont été largement récompensés. Malheureusement, le concept de l'Ombudsman n'a pas fait l'unanimité au sein du MDN, des Forces canadiennes et des organismes, des commissions ou des conseils connexes. Dans l'année qui vient, je m'engage à rallier toutes les parties.

Il me fait plaisir de signaler que nous avons été bien accueillis par la grande majorité des dirigeants et gestionnaires du MDN et des Forces canadiennes, à tous les échelons. J'espère que nous pourrons miser sur cette bonne volonté, puisque la collaboration est essentielle au succès de nos interventions et au bon fonctionnement du Bureau.

L'amélioration durable du bien-être des membres du MDN et des Forces canadiennes demeure la raison d'être du Bureau. Je suis convaincu qu'une plus grande transparence, une plus grande reddition de comptes et une plus grande équité ne peuvent que profiter à toute l'institution.

Quiconque du MDN ou des Forces canadiennes appellera mon bureau peut être assuré que nous donnerons suite comme il se doit à ses préoccupations. Mon personnel et moi-même nous engageons à offrir une aide efficace, impartiale et équitable.

L'Ombudsman,



André Marin

Rétrospective de l'année : Introduction

LE DEUXIÈME RAPPORT ANNUEL DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN PORTE SUR LA PÉRIODE ALLANT DU 1er AVRIL 1999 AU 31 MARS 2000, PLUS PARTICULIÈREMENT SUR LES MOIS SUIVANT L'ANNONCE DU MANDAT DE L'OMBUDSMAN, LE 16 JUIN 1999.

Depuis que le Bureau a commencé ses activités, le type de dossiers qu'il traite a suscité un vif intérêt. Le présent rapport inclut des statistiques sur le volume de travail.

Le Bureau traite des plaintes de particuliers dans le but de régler un problème dans le cadre d'interventions informelles. Cependant, l'Ombudsman peut également formuler des recommandations qui permettront d'améliorer le bien-être du personnel du MDN et des Forces canadiennes dans son ensemble. Pendant l'année, certains dossiers ont nécessité des interventions plus officielles, comme on l'explique en détail dans la partie du présent rapport consacrée aux enquêtes.

Outre le traitement d'un nombre croissant de dossiers, le Bureau a été occupé sur plusieurs autres fronts. Le présent rapport décrit en détail un déménagement récent et aborde des questions comme les processus d'embauche et la mise en œuvre du Système de gestion du suivi des dossiers. Fidèle à sa promesse d'ouverture et de transparence, le Bureau a publié bon nombre de documents et de rapports pendant l'année, dont *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman* en décembre 1999. Au moment de la rédaction, des négociations étaient en cours en vue d'enchâsser le mandat du Bureau dans un règlement.

Sur la piste : Enquêtes

Pour la plupart des plaignants, le premier point de contact est le personnel d'accueil qui répond à la ligne sans frais du Bureau, accessible de partout au Canada et de l'étranger. Le Bureau accepte également les plaintes écrites transmises par courrier, par télécopieur ou par courrier électronique. On avise cependant les plaignants que le télécopieur ordinaire et le courrier électronique ne constituent pas des moyens de communication sécuritaires. Le bureau possède également un télécopieur protégé.

Les préposés à l'accueil ont reçu une formation spéciale pour aider les individus qui appellent le Bureau à préciser leurs préoccupations et pour leur fournir de l'information et les aiguiller, au besoin. Ils tiennent également un large éventail de ressources qu'ils mettent à la disposition du personnel, actuel ou ancien, du MDN et des Forces canadiennes et de leur famille.

Préposés à l'accueil au travail.

Lorsqu'une personne a accès aux mécanismes de plaintes en place au MDN ou dans les Forces canadiennes, les préposés à l'accueil lui indiqueront comment les employer et lui expliqueront la procédure de traitement des plaintes. Dans d'autres cas, ils pourront l'aiguiller vers les ministères et les organismes de l'extérieur appropriés, comme le ministère des Anciens Combattants. Les préposés à l'accueil donnent de l'information exhaustive afin d'aider les plaignants à s'y retrouver dans les dédales de l'administration.

Lorsqu'il est établi qu'un cas semble relever de la compétence de l'Ombudsman, un dossier confidentiel est ouvert, lequel renferme tout document fourni par le plaignant ainsi qu'un résumé écrit des détails de la plainte. Une fois que le Système de gestion du suivi des dossiers du Bureau sera entièrement opérationnel, le cas sera saisi directement dans la base de données, puis transmis automatiquement aux fins d'examen et d'attribution. Ce système à la fine pointe de la technologie permettra également au personnel

Des membres du personnel discutent du Système de gestion du suivi des dossiers.

d'assurer le suivi de certains types de cas et d'établir des renvois avec des cas similaires ayant peut-être déjà été portés à l'attention du Bureau.

Une fois le processus d'accueil terminé, le dossier est examiné par le directeur général des Enquêtes ou un chef de l'équipe chargée de l'enquête, puis confié à un membre de l'équipe d'enquête de l'Ombudsman, qui y donnera suite. L'équipe d'enquête comprend des personnes provenant de divers horizons, dont d'anciens ombudsmans, des agents de police, des membres des Forces canadiennes et des employés civils du MDN. Le conseiller juridique du Bureau prodigue également des conseils aux enquêteurs.

Une fois qu'on leur a confié un dossier, les enquêteurs tentent de résoudre le problème à l'échelon le plus bas possible et d'obtenir un résultat qui satisfait le plaignant et le MDN ou les Forces canadiennes. Dans l'éventualité où un cas ne peut être résolu dès le départ, un plan d'enquête est mis au point afin de permettre à l'enquêteur de recueillir tout renseignement concret nécessaire à l'Ombudsman pour formuler des recommandations éclairées quant à la suite à donner au cas. En raison de la grande mobilité des membres et des employés du MDN et des Forces canadiennes, les enquêteurs peuvent parfois être appelés à voyager au Canada ou à l'étranger pour s'entretenir avec des témoins et obtenir ou examiner des documents.

Les membres de l'équipe d'enquête examinent et évaluent également les cas qui remontent à des dates antérieures au 15 juin 1998, date à laquelle l'Ombudsman est entré en fonction. À la lumière de l'examen de cette évaluation, l'Ombudsman formule une recommandation au ministre de la Défense nationale et lui indique s'il est dans l'intérêt du public ou des membres du MDN et des Forces canadiennes de mener une enquête. À ce jour, le Ministre a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman dans ces cas.

Enquêtes majeures

La plupart des cas soumis à l'attention du Bureau sont réglés grâce à l'intervention informelle d'un membre de l'équipe d'enquête. Cependant, il s'avère parfois nécessaire de mener une enquête majeure, par exemple lorsque l'on est en présence d'au moins des situations suivantes :

- les parties ne s'entendent pas sur les principaux faits étayant la plainte;
- il y a des implications systémiques apparentes ou présumées, comme le besoin d'évaluer le caractère équitable d'une politique ou d'une procédure;
- l'Ombudsman a ouvert une enquête;
- le ministre de la Défense nationale a ordonné l'ouverture d'une enquête;

- le règlement de la plainte exige que l'on détermine de manière explicite si une personne a été traitée de manière équitable ou injuste par le MDN ou les Forces canadiennes et que l'on formule des recommandations pour remédier à toute injustice.

Au début d'une enquête majeure, un enquêteur chevronné examine le dossier en détail et l'évalue. Il examine toute l'information disponible, prépare une analyse détaillée de la plainte et propose un plan d'enquête. Le plan renferme de l'information détaillée sur les étapes prévues, comme la liste des témoins à interroger et les documents requis. Il indique également les ressources requises et le temps que l'on estime nécessaire pour mener à bien l'enquête.

Selon les *Directives ministérielles* du Bureau, l'Ombudsman mettra tout en œuvre pour mener à bien l'enquête dans les 60 jours. Si, une fois l'enquête ouverte, les enquêteurs jugent qu'il leur faudra plus de temps, ils en expliqueront les raisons. Dans la mesure du possible, les enquêteurs de l'Ombudsman s'efforcent de tenir toutes les parties informées de la progression de l'enquête.

Une fois que le plan est approuvé par la haute direction, l'enquête commence. Si un dossier est confié à plus d'un enquêteur, on désignera un enquêteur principal, qui pourra faire partie d'une équipe de deux enquêteurs ou plus, selon la complexité du dossier. Dans la plupart des cas, au moins deux enquêteurs travaillent ensemble.

L'enquêteur interroge toutes les parties en cause et enregistre les entretiens sur une bande sonore. L'enregistrement sur bande sonore est la méthode privilégiée pour recueillir les déclarations car elle assure l'exactitude et permet aux interrogateurs de se concentrer sur l'entrevue au lieu d'avoir à prendre des notes. Les enquêteurs recueillent et examinent tous les documents pertinents, notamment :

- les lois;
- les Ordres et règlements royaux ainsi que les Directives et ordonnances administratives de la Défense;
- les politiques et procédures, y compris les messages généraux des Forces canadiennes (CANFORGENS);
- la correspondance interne et externe;
- les notes, messages transmis par courrier électronique ou autres documents rédigés par les parties en cause;
- les comptes rendus de réunion;
- les dossiers personnels.

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont directement accès au personnel, aux installations et aux documents du MDN et des Forces canadiennes. Le personnel n'est pas tenu de faire des demandes de document en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de suivre une procédure bureaucratique donnée, ce qui réduit considérablement les retards et permet aux enquêteurs de s'assurer qu'ils ont obtenu tous les documents pertinents.

Une fois l'enquête terminée, un rapport détaillant les faits de l'affaire est préparé. Une copie du rapport de l'Ombudsman est envoyée à la personne ou à l'organisme au sein du MDN ou des Forces canadiennes qui est responsable de la mise en œuvre des recommandations, le cas échéant. Une autre copie est transmise simultanément au plaignant.

Les enquêtes majeures sont menées de manière neutre, méticuleuse et objective, à l'aide de techniques d'enquête reconnues. L'Ombudsman et son personnel ne prennent pas fait et cause pour l'une ou l'autre des parties. Le but de l'enquête est de vérifier toute l'information pertinente dans un dossier. Les rapports d'enquête sont examinés par la haute direction et l'avocat général, qui s'assurent que les enquêtes ont été menées adéquatement et que le rapport est juste et équilibré sur le plan du contenu et de la présentation.

Le Bureau a mené plusieurs enquêtes majeures et de nombreuses autres sont en cours. L'Ombudsman a formulé d'importantes recommandations en vue de changements systémiques. À ce jour, ses recommandations ont été acceptées en principe par toutes les parties. Le Bureau s'engage également à assurer un suivi afin de veiller à ce que les recommandations acceptées par le MDN ou les Forces canadiennes soient mises en œuvre en temps opportun.

Les enquêteurs continueront à être surveillés de près par toutes les parties, y compris le public et les médias. Le Bureau entend assurer la qualité des enquêtes en adoptant les normes les plus rigoureuses en matière d'enquête.

Rapports spéciaux au Ministre

Rapport spécial – Allégation de conflit d'intérêts

Le plaignant dans ce dossier est un ancien membre des Forces canadiennes qui est un témoin clé dans l'enquête du Service national des enquêtes des Forces canadiennes (SNEFC) sur la destruction présumée de documents médicaux ayant trait à des membres qui ont servi en Croatie. Il a communiqué avec l'Ombudsman, alléguant un conflit d'intérêts car l'un des enquêteurs principaux du SNEFC s'occupant du cas avait déjà eu des échanges avec le plaignant. Plus précisément, le plaignant affirmait que l'enquêteur en question avait enquêté sur un incident et porté des accusations contre lui. Le plaignant jugeait donc inapproprié que cet enquêteur soit chargé du dossier et que sa participation constituait un conflit d'intérêts.

Le dossier a été confié à deux enquêteurs, qui ont rencontré le plaignant et enregistré sa déclaration sur bande sonore. À la lumière de l'information recueillie, ils ont essayé de résoudre la plainte en rencontrant un dirigeant du SNEFC. Leurs efforts ont été infructueux. Ils ont alors procédé à une série d'entrevues enregistrées sur bande auprès de toutes les parties en cause, y compris l'agent du SNEFC en question ainsi que la haute direction du Service. Ils ont obtenu tous les documents pertinents sur le cas auprès du MDN, des Forces canadiennes et d'autres organismes fédéraux, avec la pleine collaboration de toutes les parties. Les enquêteurs ont examiné la politique du MDN et des Forces canadiennes à cet égard et communiqué avec d'autres organismes afin de vérifier leur politique dans de tels cas. L'Ombudsman a passé en revue les documents et formulé plusieurs recommandations.

LE GPFC A REMERCIÉ TOUT PARTICULIÈREMENT LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE D'ENQUÊTE DE L'OMBUDSMAN POUR LEURS EFFORTS SINCÈRES ET DILIGENTS DANS L'ENQUÊTE ET LE RÈGLEMENT DE LA PLAINTE.

Le rapport de l'Ombudsman et ses recommandations ont été transmis au Grand prévôt des Forces canadiennes (GPFC). Étant donné l'urgence de la question et le degré d'intérêt du public à l'égard de l'affaire, l'Ombudsman a demandé une réponse aux recommandations et un suivi dans les trois jours.

Le GPFC a répondu dans le délai imparti et donné suite aux recommandations, soit retirer l'agent de l'affaire afin d'éviter toute perception viciée de l'enquête. Le GPFC a également accepté la recommandation voulant que des lignes directrices complètes et obligatoires sur les conflits d'intérêts soient établies pour le personnel sous son commandement. Le grand prévôt adjoint, responsable de la mise en œuvre de cette recommandation, a demandé l'aide de l'Ombudsman pour formuler les lignes directrices.

Le GPFC a remercié tout particulièrement les membres de l'équipe d'enquête de l'Ombudsman pour leurs efforts sincères et diligents dans

l'enquête et le règlement de la plainte. Elle a également reconnu que le rapport constituait une évaluation équilibrée et objective de la situation. Elle a ajouté que l'objectif du Bureau semble être dans le meilleur intérêt des Forces canadiennes et du MDN. La présentation du rapport au ministre de la Défense nationale et le remerciement du SNEFC et du GPFC pour leur coopération et leur aide ont mis un point final au dossier.

Le rapport de l'Ombudsman a été publié 60 jours après avoir été présenté au Ministre, conformément aux dispositions de la *Directive ministérielle nº 24*.

Rapport spécial sur le traitement d'une agression sexuelle

La plaignante, ancien membre des Forces canadiennes, a signalé une agression sexuelle au SNEFC de la région de l'Ouest en mai 1998. Elle a indiqué que six mois après avoir signalé l'incident, elle n'avait toujours pas été contactée par les enquêteurs du SNEFC responsables de l'affaire et qu'elle n'avait été contactée qu'après s'être plainte directement au GPFC. Elle a également allégué un retard excessif dans la tenue de l'enquête et un traitement injuste en ce qui a trait aux observations formulées par le GPFC dans un article connexe publié dans le journal des Forces canadiennes *Feuille d'érable*.

Le dossier a été confié à deux enquêteurs de l'Ombudsman, qui ont rencontré la plaignante et enregistré ses déclarations sur bande sonore ainsi que celles des enquêteurs du SNEFC chargés de l'affaire, de leurs supérieurs et du GPFC. Ils ont examiné les politiques et procédures du SNEFC, le dossier d'enquête et les dossiers ayant trait aux ressources et à la dotation au SNFEC de la région de l'Ouest. Les enquêteurs ont également communiqué avec un organisme de police civile et passé en revue ses politiques et procédures de traitement d'allégations d'agression sexuelle.

L'Ombudsman a examiné le rapport des enquêteurs et formulé sept recommandations, lesquelles portaient sur plusieurs questions ayant trait aux plaignants qui soumettent leur cas au SNEFC, entre autres :

- le besoin d'établir une politique obligeant le SNEFC à communiquer régulièrement avec les plaignants et précisant la fréquence des contacts requis;
- le besoin d'examiner les niveaux de dotation du SNEFC afin de s'assurer que ces politiques peuvent être mises en œuvre;
- la nécessité d'étudier les modèles employés par les services de police civils qui font appel à des civils spécialistes en soutien et en prestation d'information et d'aide aux victimes;
- des programmes spécialisés de formation en gestion du stress pour les enquêteurs du SNEFC;
- des changements à la politique rédactionnelle de la *Feuille d'érable* afin de s'assurer que les plaignants aient la possibilité de faire part de leurs commentaires sur des articles qui ont trait à leur cas particulier.

La réponse du GPFC et du directeur général des Affaires publiques (DGAP) a été extrêmement positive. Le DGAP a promis que le journal *Feuille d'érable* adopterait officiellement la recommandation pertinente, qu'il appliquait déjà en principe, en tant que politique rédactionnelle écrite. Le GPFC a reconnu plusieurs problèmes soulevés dans le rapport et y a donné suite dans plusieurs domaines, y compris la mise en place d'une formation sur la gestion personnelle du stress et la réalisation d'une étude ayant pour but de déterminer les moyens les plus efficaces de donner aux victimes l'information dont elles ont besoin pour se sentir à l'aise par rapport à la procédure d'enquête. Le rapport a été rendu public.

Rapport spécial sur la prestation d'une indemnisation et de services de counseling aux victimes d'agression sexuelle

Le Bureau a reçu une plainte d'une réserviste concernant son traitement par les Forces canadiennes après avoir signalé qu'elle avait été agressée sexuellement alors qu'elle avait quartier libre pendant un programme de formation des Forces canadiennes. Sa plainte concernait la prestation de services de counseling par les Forces canadiennes et le refus qu'on lui avait opposé concernant son indemnisation pour la rémunération perdue par suite de l'incident.

Les enquêteurs de l'Ombudsman ont rencontré toutes les parties concernées et obtenu les documents requis, y compris les règles et règlements pertinents. Ils ont également communiqué avec les décideurs supérieurs du MDN et des Forces canadiennes. Les enquêteurs ont ensuite assuré le suivi de l'affaire tandis que l'unité de la plaignante essayait de faciliter la prestation de toute consultation requise.

Au moment où le rapport de l'Ombudsman a été terminé, la plaignante avait trouvé un autre moyen d'avoir accès à un counseling civil. Cependant, le Bureau l'a également aiguillée vers le Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes (PAMFC), créé après que l'incident dont il est question dans ce cas a eu lieu. Ce programme, instauré en avril 1999, offre une aide à tous les membres des Forces canadiennes, y compris aux réservistes, qui ont des préoccupations personnelles affectant leur bien-être personnel ou leur rendement au travail. Il vise à offrir une aide à court terme et jusqu'à huit séances de counseling avec un professionnel civil.

Dans son rapport final, l'Ombudsman a formulé des commentaires sur les questions relatives à l'indemnisation et sur l'accès aux services de counseling. En ce qui a trait à l'indemnisation, les Forces canadiennes ont conclu que la plaignante n'avait pas droit à une indemnisation car elle n'était pas en service au moment des faits. L'Ombudsman a indiqué que la politique sur le droit à une indemnisation avait été appliquée équitablement dans ce cas. Il a également fait remarquer que la politique en soi semblait équitable dans ce cas.

> **. . . L'INSTAURATION DU PROGRAMME CONSTITUE « UN PAS IMPORTANT ET POSITIF DANS LA BONNE DIRECTION » ET « PERMET DE RÉPONDRE DE MANIÈRE CONCRÈTE ET PRATIQUE AUX PRÉOCCUPATIONS DE NOMBREUX MEMBRES DES FC. »**

L'Ombudsman a constaté que, bien que l'unité de la plaignante ait agi de bonne foi, il y avait malheureusement eu une rupture des communications entre les Forces canadiennes et le membre, ce qui a occasionné des retards dans l'accès de la plaignante à l'aide requise. L'Ombudsman a souligné l'importance de mettre fin aux délais dans la prestation d'information aux victimes d'agression sexuelle.

L'Ombudsman a fait remarquer que la création du PAMFC devrait améliorer l'accès immédiat de tous les membres des Forces canadiennes aux services de counseling. Compte tenu de la création de ce programme, il n'a pas formulé de recommandations particulières concernant la question de l'accès aux services de counseling, mais il a souligné l'importance de s'assurer de fournir systématiquement et rapidement à la victime d'agression sexuelle de l'information sur le PAMFC. Il a ajouté que l'instauration du Programme constitue « un pas important et positif dans la bonne direction » et « permet de répondre de manière concrète et pratique aux préoccupations de nombreux membres des FC. »

Marquer les étapes : Rapports publics

L'Ombudsman a publié deux rapports importants en 1999. Le premier, intitulé *Rapport de cent jours*, a été rendu public le 23 septembre 1999, lors d'un déjeuner médiatisé au Cercle national des journalistes du Canada. La diffusion du rapport a été suivie ce jour-là par une soirée portes ouvertes au Bureau de l'Ombudsman, à l'occasion de laquelle le ministre de la Défense nationale a fait sa première visite du Bureau. Ont également participé à l'événement des hauts responsables militaires et civils du MDN et des Forces canadiennes, des représentants de plusieurs ambassades, le commissaire aux droits de la personne, le conseiller en éthique du gouvernement du Canada et les ombudsmans de différents collèges de la région.

Le ministre de la Défense Art Eggleton, le sous-ministre Jim Judd et le vice-chef d'État-major de la Défense, le vice-amiral Gary Garnett, profitent d'un moment de détente à la Journée portes ouvertes.

Art Eggleton, ministre de la Défense nationale, signe le livre des invités lors de sa première visite du Bureau, le 23 septembre 1999, sous le regard de l'Ombudsman André Marin.

Le but de ce rapport était de donner un aperçu des travaux menés par le Bureau pendant ses trois premiers mois d'activités. À cette fin, le rapport renfermait un compte-rendu statistique précis sur le volume de travail du Bureau, y compris l'origine et les types de plaintes traitées. Selon les statistiques, au cours des 100 premières journées d'activités, le Bureau a reçu quelque 600 dossiers, dont 299 avaient déjà été réglés au moment de la publication du rapport. Le rapport donnait également à l'Ombudsman la possibilité d'annoncer ses priorités pour les mois suivants et de déterminer les changements requis pour continuer à assurer la réussite du Bureau.

Le deuxième rapport important, intitulé *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman*, a été publié le 16 décembre 1999, journée marquant la fin des six premiers mois d'activités. Lorsque le Bureau a été établi en vertu des *Directives ministérielles*, il fut convenu que les directives seraient examinées après six mois d'activités avant d'être intégrées à des règlements. Le document, rédigé avec l'aide d'un conseil juridique indépendant spécialisé, détermine les domaines où des améliorations ou des ajustements sont requis pour assurer l'indépendance, l'efficacité et la crédibilité à long terme du Bureau. Pour faciliter l'adoption des règlements, le rapport comprenait une série de règlements préliminaires rédigés dans une forme et un langage adéquats par un rédacteur de lois expérimenté et respecté.

Fonctionner au quotidien : Administration du Bureau

L'Ombudsman André Marin et l'Ombudsman de la Colombie-Britannique, Howard Kushner, signent le protocole d'entente en vue de l'achat du Système de gestion du suivi des dossiers.

Emplacement

En mars 1999, le personnel du Bureau de l'Ombudsman a emménagé dans ses nouveaux bureaux au cœur du marché By à Ottawa. Après la publication des *Directives ministérielles* visant le Bureau, le 16 juin 1999, le personnel du Bureau a examiné le nombre d'enquêteurs requis pour mener à bien le mandat. Il est devenu bien vite évident que les bureaux de l'édifice Carriageway seraient bientôt trop petits pour accueillir adéquatement les enquêteurs qu'il faudrait embaucher pour s'occuper du volume de travail croissant.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a alors cherché des locaux et déterminé qu'il n'y en avait aucun dans le quartier qui conviendrait aux besoins. Cependant, TPSGC a trouvé des bureaux temporaires pour le personnel d'enquête dans l'édifice Dover, jusqu'à ce que l'on trouve des locaux plus près de l'édifice Carriageway. L'édifice Dover, qui est situé sur la rue Sparks, peut accueillir 23 employés et se trouve à une distance de marche de l'édifice Carriageway. Un ministère fédéral venait de quitter ces bureaux; les besoins en installations et en ameublement neufs étaient donc minimes, ce qui constituait un avantage pour le Bureau de l'Ombudsman sur le plan du contrôle des coûts de fonctionnement.

Le personnel d'enquête et d'accueil, ainsi que certains employés de soutien administratif, ont emménagé dans les locaux temporaires en décembre 1999. Le personnel du MDN et de TPSGC a été d'un grand secours et a travaillé sans relâche pour accélérer le déménagement et l'installation de l'équipement.

Système de gestion du suivi des dossiers

L'an dernier, le Bureau a procédé à un examen complet et à une évaluation approfondie de plusieurs systèmes de gestion des dossiers informatisés, dont ceux utilisés par d'autres bureaux d'ombudsman. Le Bureau a choisi le Système de gestion du suivi des dossiers (SGSD) conçu par le Bureau de l'Ombudsman de la Colombie-Britannique.

En décembre, le SGSD a été installé à l'édifice Dover et il a fallu d'abord s'assurer que les données et l'information tirées des centaines de dossiers que le Bureau avait déjà reçus soient entrées dans le SGSD. Le système n'est accessible que par le personnel de l'Ombudsman et offre une méthode sûre d'assurer la confidentialité aux personnes qui demandent l'aide du Bureau.

Le SGSD constitue pour le Bureau un outil essentiel pour gérer son volume de travail, depuis l'accueil initial jusqu'à la fermeture du dossier, permettant le traitement rapide et efficace de ce dernier. Le

Assermentation des nouveaux employés.

système offre également aux gestionnaires une base de données détaillées qui permet de cerner rapidement les tendances et les problèmes systémiques éventuels, ainsi que de compiler des statistiques.

L'annexe I renferme des données statistiques sur le volume de travail du Bureau.

Budget

Au cours de l'année écoulée, le Bureau a travaillé d'arrache-pied pour s'assurer qu'il disposerait des ressources nécessaires pour assumer son rôle efficacement. Le Bureau était doté d'un budget total de 2 676 800 $ en 1999-2000. Ses dépenses réelles en 1999-2000, excluant les rajustements de fin d'exercice, se sont chiffrées à 2 605 730 $, dont 57 p. 100 au titre des frais de personnel (707 120 $) et des services professionnels et spéciaux (776 976 $). Les coûts liés à l'organisation du Bureau, y compris la location et l'achat de meubles et de matériel, ont atteint 847 458 $, soit 32,5 p. 100 de toutes les dépenses. La somme restante, soit 274 176 $, couvrait toutes les autres dépenses, dont les déplacements, les frais de poste, le téléphone, les communications, le matériel et les fournitures de bureau.

L'annexe II présente une ventilation des dépenses pour la période allant du 1er avril 1999 au 31 mars 2000 et pour la période allant du 15 juin 1998 au 31 mars 1999.

Ressources humaines

La création d'un bureau efficace et indépendant a été assortie de plusieurs priorités clés, dont l'une consiste à s'assurer qu'il est doté d'un personnel compétent et motivé. Avec l'aide de spécialistes en ressources humaines du MDN et des Forces canadiennes, le Bureau a doté plusieurs postes par voie de concours dans l'année écoulée, et son personnel, qui ne comptait au départ que 14 employés, en dénombre maintenant 35. L'annexe III présente l'organigramme du Bureau, précisant la dotation proposée et les rapports hiérarchiques.

La dotation des postes d'enquêteurs par voie de concours se poursuit. L'intérêt suscité par ces postes, tant au sein du MDN et des Forces canadiennes qu'à l'extérieur, est encourageant. Le Bureau a reçu 800 demandes de candidats désirant occuper un poste d'enquêteur, réponse d'autant plus remarquable que le Bureau est relativement récent.

Tous les employés doivent prêter serment de discrétion lorsqu'ils entrent au service du Bureau, et ce, dans le but d'assurer la confidentialité aux membres du MDN et des Forces canadiennes qui demandent de l'aide au Bureau. Pendant la cérémonie d'assermentation, les employés promettent de ne divulguer aucune information ni aucun document en leur possession à moins que l'Ombudsman ne les y autorise et ils promettent d'assumer leurs tâches de manière juste et impartiale, de bonne foi, en faisant preuve de jugement et en donnant leur pleine mesure. Deux grandes cérémonies d'assermentation ont eu lieu pendant l'année. La première s'est tenue le 19 mai 1999 devant Madame le juge Claire L'Heureux-Dubé, de la Cour suprême du Canada, et la deuxième, le 3 février 2000, devant l'avocate générale intérimaire du Bureau, Barbara Finlay.

Passer le mot : Communications et promotion

Tandis que les membres des Forces canadiennes et les employés du MDN sont les principaux clients du Bureau, le plan de communication s'adresse également à d'autres parties intéressées, y compris les députés, d'autres ombudsmans et le public. La diversité des stratégies employées pour communiquer les messages au cours de la dernière année témoigne de son envergure.

Au service des gens

Alors qu'au cours de la première année le Bureau s'attachait principalement à consulter les membres du MDN et des Forces canadiennes pour définir son mandat, le principal objectif au cours de la deuxième année était de faire savoir aux clients que le Bureau était ouvert et prêt à les servir. Le Bureau voulait également informer les membres du MDN et des Forces canadiennes des développements depuis la tenue des consultations. À cette fin, le personnel du Bureau a élaboré un exposé informatif sur le mandat et la structure du Bureau, et l'Ombudsman a amorcé une visite pancanadienne des bases des Forces canadiennes, faisant des exposés devant quelque 6 000 personnes en quatre mois.

En plus de parler du Bureau dans le cadre de rencontres en face à face, la stratégie de communication prévoyait d'autres moyens de faire connaître le Bureau. Une brochure d'information intitulée *Nous pouvons vous aider* a été rapidement élaborée et distribuée à grande échelle. Elle renferme une introduction simple et énonce clairement les façons de communiquer avec le Bureau pour obtenir de l'aide. Les membres ont également été sensibilisés au moyen d'articles d'information publiés dans divers journaux des Forces canadiennes. En utilisant le surnom donné à l'Ombudsman par les membres des Forces canadiennes en Bosnie, le personnel du Bureau a proposé un numéro de téléphone facile à retenir pour la nouvelle ligne d'information, soit 1-88-88-BUDMAN.

Se brancher

Le site Intranet de l'Ombudsman *(ombudsman.mil.ca)* a été lancé cette année afin d'offrir aux membres du MDN et des Forces canadiennes un autre moyen d'obtenir de l'information sur le Bureau de l'Ombudsman. En réponse à leurs demandes, un formulaire de plainte en ligne a été ajouté aux sites Intranet et Internet. Des améliorations ont été apportées au site Internet *(www.ombudsman.mdn.ca)* afin d'y faciliter la navigation. Les visiteurs ont fait bon usage de l'option « Communiquez » et nous ont fait part de commentaires utiles.

Nous sommes à l'écoute

Pour évaluer la réussite du programme de promotion du Bureau, celui-ci planifie la tenue d'un sondage auprès des membres du MDN et des Forces canadiennes afin de déterminer dans quelle mesure

ils connaissent le Bureau de l'Ombudsman. On leur demandera également par quel moyen ils aimeraient communiquer avec le Bureau et le type d'information qu'ils aimeraient recevoir. En faisant un sondage au début de son mandat, le Bureau sera en mesure d'évaluer les progrès réalisés au cours des années à venir à mesure qu'il acquerra de la crédibilité. Pour donner suite aux observations des participants qui ont eu recours aux services du Bureau, le personnel élaborera un formulaire d'évaluation à l'intention des plaignants.

Parler ouvertement

Ce fut une année bien occupée sur le plan des relations avec les médias et le public. Le 16 juin 1999, l'Ombudsman et le ministre de la Défense nationale ont tenu une conférence de presse afin d'annoncer la signature du mandat, ce qui rendait le Bureau entièrement opérationnel. Cent jours plus tard, l'Ombudsman prenait la parole lors d'un déjeuner médiatisé au Cercle national des journalistes du Canada, à Ottawa, où il a rendu public le *Rapport de cent jours*. En décembre, après six mois d'activités, une conférence de presse a été organisée afin de souligner la publication du rapport intitulé *Un régime de réglementation pour l'Ombudsman*.

Le Bureau de l'Ombudsman a fait l'objet d'une grande couverture médiatique, et l'Ombudsman a participé au comité de rédaction de plusieurs publications importantes, dont les journaux *Globe and Mail*, *Ottawa Citizen*, *Le Soleil*, *Halifax Chronicle-Herald*, *Montreal Gazette* et *Vancouver Sun* ainsi que le magazine *Maclean's*. Le Bureau a également fait l'objet de nombreux reportages de stations de radio et de télévision canadiennes et l'Ombudsman a été interviewé par Newsworld, RDI, Radio-Canada, CFRA et CBC Radio, pour n'en citer que quelques-unes.

Étant donné l'intérêt croissant pour le travail du Bureau, l'Ombudsman a été invité à plusieurs reprises à prononcer des allocutions. Parmi les auditoires auxquels il s'est adressé, mentionnons les membres des familles de militaires, les militaires à la retraite et en activité de service et les agents de service de la Légion royale canadienne. L'Ombudsman a également été invité à prendre la parole pendant la Semaine nationale des soins infirmiers lors d'une journée portes ouvertes à la faculté de droit de l'Université d'Ottawa.

L'OMBUDSMAN A NOUÉ DE SOLIDES LIENS AVEC PLUSIEURS OMBUDSMANS PROVINCIAUX DANS LE BUT D'ÉCHANGER DE L'INFORMATION.

Réseautage

L'Ombudsman a noué de solides liens avec plusieurs ombudsmans provinciaux dans le but d'échanger de l'information. Il a participé à une conférence conjointe de l'Association canadienne des ombudsmans et de la United States Ombudsman Association ainsi qu'à la conférence de l'Ombudsman Association à Phoenix. Parmi les activités de promotion visant le gouvernement, mentionnons des exposés au Comité permanent de la défense nationale et des anciens combattants et au Conseil de régie du ministère des Anciens Combattants. Sur le plan militaire, l'Ombudsman a participé au Forum des commandants de base, à la Conférence sur l'éthique dans la Défense et au Conseil des Forces armées. Du côté du civil, il a prononcé des discours devant les sous-ministres adjoints du MDN et participé au Symposium national des ressources humaines civiles.

Le Bureau à l'œuvre : Etudes de cas

Dans la section qui suit, on présente un résumé de certains dossiers traités par le Bureau au cours de l'année écoulée et on y explique comment ils ont été réglés.

Intervention urgente

Un membre des Forces canadiennes s'est plaint auprès du Bureau de ne pas recevoir les soins adéquats alors qu'il était très malade.

Dans des circonstances ordinaires, le Bureau ne se serait pas occupé du dossier car le plaignant ne s'était pas prévalu de tous les mécanismes existants pour régler la plainte. Cependant, étant donné la nature urgente et la gravité de l'affaire, l'enquêteur a jugé important d'agir au nom du plaignant.

Par suite de quelques appels clés effectués par l'enquêteur, le plaignant a été hospitalisé et a reçu les soins requis.

Un seul appel suffit

Un ancien combattant a appelé le Bureau de l'Ombudsman en raison du temps qu'il fallait au ministère des Anciens Combattants pour lui rembourser certains montants réclamés.

Bien que les dossiers touchant le ministère des Anciens Combattants ne relèvent pas de la compétence du Bureau de l'Ombudsman, l'enquêteur a déterminé que, en raison de la situation difficile de l'ancien combattant, il serait utile d'appeler le Ministère en son nom.

Peu après que l'enquêteur eut contacté le Ministère, celui-ci a rappelé l'enquêteur pour l'informer qu'un employé avait communiqué avec l'ancien combattant pour lui assurer que son dossier serait examiné rapidement.

Par la suite, l'enquêteur a assuré un suivi auprès de l'ancien combattant, qui a remercié le Bureau pour son intervention.

Donner une voix aux membres

Le Bureau a été contacté par une plaignante qui s'interrogeait sur les indemnités de congé de maternité offertes aux membres des Forces canadiennes. Elle indiqua qu'en fait elle avait quitté les Forces canadiennes car elle voulait passer plus de temps avec son bébé que ne le permettaient les modalités du congé.

Le membre avait exposé les faits par écrit et voulait que le Bureau de l'Ombudsman fasse part de son point de vue aux personnes compétentes du MDN et des Forces canadiennes. L'enquêteur a donné suite à la demande de la plaignante et envoyé une copie de son exposé à la Section de l'élaboration des politiques. Lors d'un appel téléphonique subséquent, l'enquêteur a été informé que la question du congé de maternité était actuellement à l'étude et serait réglée dans les six prochains mois.

Le Bureau de l'Ombudsman a par la suite été informé par le Bureau de projet sur la qualité de vie que, à compter du 1er janvier 2000, les indemnités de congé de maternité octroyées aux membres des Forces canadiennes seraient les mêmes que celles offertes aux fonctionnaires.

Une question de dollars et de bon sens

Le Bureau a reçu un appel d'un employé du MDN qui avait été victime d'un accident professionnel. Ce dernier se plaignait de l'arrêt du versement des prestations d'invalidité depuis plus d'un an en raison d'un désaccord entre le MDN et la Commission de la sécurité et de l'assurance des travailleurs quant à la capacité de l'employé de retourner au travail.

L'enquêteur a appelé le bureau du personnel compétent au MDN, puis a pris les dispositions voulues pour que le plaignant soit évalué par un médecin dans le but de déterminer s'il était apte à reprendre le travail. L'enquêteur a également communiqué avec la Commission, pour souligner l'urgence du cas. Le dossier du plaignant a été soumis au conseiller médical de la Commission et l'enquêteur a été informé que celle-ci le tiendrait au courant de tout développement.

Par suite de l'intervention de l'enquêteur, l'examen du dossier a été accéléré et a donné lieu au versement de tous les arriérés, soit un montant de 38 000 $, et à la reprise des versements mensuels.

Lorsque l'intervention du Bureau a pris fin, le plaignant a informé l'enquêteur que tout semblait en ordre et l'a remercié pour l'aide fournie.

Médiation informelle

Un membre des Forces canadiennes avait fait une déclaration publique qui déplut à un militaire haut gradé de l'unité. Selon le plaignant, le comportement adopté par la suite par ce haut gradé frisait le harcèlement, et les efforts déployés par le plaignant pour trouver une solution au problème semblaient empirer la situation, à un point tel que le plaignant craignait que des accusations ne soient portées.

La question a été réglée par la médiation informelle entre le plaignant et le haut gradé, lequel a assuré au plaignant qu'aucune autre mesure ne serait prise et que l'affaire serait classée.

Les deux parties ont indiqué que, selon elles, l'intervention du Bureau de l'Ombudsman avait été bénéfique.

Tenir ses promesses

Un membre libéré des Forces canadiennes a découvert par hasard qu'il avait droit à des prestations de déménagement, nouvellement accordées. Lorsqu'il a contacté la base des Forces canadiennes la plus proche pour demander des renseignements, on l'a informé qu'il y avait effectivement droit.

Après avoir pris les dispositions pour le déménagement et reçu une avance sur les prestations, le membre a été informé qu'il n'avait pas droit aux prestations et qu'il devait rembourser l'avance. C'est alors qu'il a communiqué avec le Bureau de l'Ombudsman.

Au terme de l'examen du dossier et de l'enquête du Bureau, l'enquêteur a pu intervenir et s'assurer que le plaignant reçoive toutes les prestations qui lui avaient été promises.

Un dossier égaré

Le Bureau a reçu une plainte d'un membre des Forces canadiennes qui attendait depuis plus d'un mois et demi l'examen de sa peine. (Selon le règlement, l'autorité compétente devrait répondre dans les 21 jours suivant la réception d'une demande de ce genre.) Comme il s'agissait d'une peine de rétrogradation, le plaignant voulait que son dossier soit examiné le plus tôt possible.

Par suite d'un appel au bureau compétent, l'enquêteur a appris qu'il y avait plusieurs raisons au retard, entre autre le fait que le dossier avait été égaré. Comme la personne responsable du dossier ne disposait pas d'un système de suivi des demandes d'examen des peines, elle n'avait pas remarqué l'absence du dossier.

Suite à l'intervention du Bureau, le processus d'examen a repris et le plaignant a été réintégré dans ses fonctions. Par ailleurs, des procédures ont

été mises en place afin de mettre fin aux causes initiales du retard, de sorte que cette situation ne se reproduise plus.

La santé et la sécurité avant tout

Un membre des Forces canadiennes a communiqué avec le Bureau pour lui faire part de sa préoccupation concernant un ordre d'affectation à l'étranger. La personne souffrait du tinnitus, affection qui s'aggrave avec le bruit. Elle craignait qu'une affectation n'empire son état.

Même après avoir pris connaissance de la situation, les supérieurs du plaignant ont insisté pour que l'affectation ait lieu comme prévu. L'enquêteur a contacté les supérieurs du membre et leur a suggéré de mesurer le niveau de bruit sur les lieux de l'affectation avant de prendre une décision finale dans ce dossier.

Peu de temps après, l'enquêteur a été informé que, au terme d'autres consultations avec le juge-avocat général, il avait été décidé de ne pas procéder à l'affectation. Une lettre du spécialiste traitant le plaignant confirma que l'affaire avait été réglée à la satisfaction de celui-ci.

Travailler avec les mécanismes en place

Le Bureau a été contacté par le parent d'un cadet qui a indiqué que ce dernier avait été harcelé et fait l'objet de représailles par un officier.

L'enquêteur de l'Ombudsman à qui l'on avait confié le dossier a commencé par interroger le plaignant. Bien vite, il s'est aperçu que d'autres parents avaient les mêmes préoccupations, mais avaient peur de parler par crainte de représailles à l'égard de leur enfant. Quelques parents envisageaient d'avoir recours à un avocat ou de révéler l'affaire aux médias.

Le Bureau a décidé d'essayer de résoudre le problème par la médiation. L'enquêteur a demandé à Peter Sterne, directeur exécutif de la Gestion des conflits du MDN, de faire office de médiateur. Le Bureau n'a pas participé à la médiation en soi, mais a suivi la situation de près et consulté M. Sterne à plusieurs reprises.

La médiation a permis de résoudre le problème et a empêché qu'il ne s'envenime, comme cela aurait été le cas en l'absence d'un règlement.

Une source d'information

Plusieurs personnes, pour la plupart des employés civils, ont communiqué avec le Bureau pour lui faire part de leurs préoccupations concernant le déménagement du Quartier général de la région (Centre-Cadets) à Trenton et de l'École régionale d'instructeurs de cadets à London au Service du recrutement, de l'éducation et de l'instruction des Forces canadiennes à Borden.

Les personnes concernées trouvaient qu'elles recevaient peu d'explications quant aux motifs du déménagement et, dans certains cas, elles n'avaient reçu aucun document écrit à ce sujet. Comme le déménagement devait avoir lieu à peine six mois plus tard, elles s'inquiétaient à propos de leur travail et de leur situation personnelle.

Le Bureau a pu les aider en communiquant avec le personnel de Trenton et de Borden qui a fourni de l'information générale à jour sur les plans du déménagement. L'enquêteur a assuré un suivi en donnant aux plaignants l'adresse du site Internet pour la coordination du déménagement et en les invitant à se reporter aux sections précises des plans provisoires de mise en œuvre susceptibles de répondre à leurs questions.

Les commentaires sont toujours les bienvenus

La rétroaction sur les services fournis par le Bureau est importante car elle lui permet de voir où il excelle et où il peut s'améliorer. Si les membres souhaitent faire part de leurs commentaires au Bureau, ils peuvent le faire en direct à la section « Commentaires » du site Internet à l'adresse ***www.ombudsman.mdn.ca*** *ou par le site Intranet à l'adresse* ***ombudsman.mil.ca*** .

Voici quelques extraits de lettres transmises au Bureau :

« ... Il nous faut admettre que nous sommes impressionnés par la qualité et la précision de vos réponses ainsi que par le ton général de vos explications; il est impossible de ne pas remarquer l'altruisme des employés, leur désir évident de fournir un service efficace ainsi que leurs efforts indéniables pour donner une réponse rapide dans les délais impartis. Ce serait un rendement impressionnant pour tout organisme gouvernemental. Cependant, comme le Bureau de l'Ombudsman n'existe que depuis peu, vous et votre personnel avez encore plus de mérite. »

« Je crois vraiment que le poste [de l'Ombudsman] doit être un poste permanent. C'est ce à quoi s'attendent nos officiers et nos soldats qui insistent maintenant pour se faire entendre en dehors de leur chaîne de commandement. Grâce à un centre de coordination objectif comme celui qu'offre le Bureau de l'Ombudsman, ils savent qu'ils disposent d'un recours en cas d'abus de procédure ou de mauvais traitements. D'autres armées continuent à utiliser divers types de bureaux de ce genre. Le règlement rapide, discret et à l'amiable d'environ 90 p. 100 des dossiers soumis à l'Ombudsman témoigne de l'objectivité et de l'efficacité de ce bureau et de son chef. »

« Je tiens à nouveau à vous remercier pour votre travail acharné dans ce dossier. Je sais que, sans vous, mon dossier serait toujours à Ottawa. »

« J'ai eu bien de la difficulté à trouver un numéro de téléphone... personne ne semblait se soucier de savoir si j'étais en contact avec l'organisme compétent. Lorsque j'ai appelé votre bureau, vous m'avez accueilli avec courtoisie et gentillesse et m'avez donné le bon numéro de téléphone. Je veux simplement remercier la dame qui m'a répondu au 888 828-3626, car elle a transformé ma journée. »

« J'aimerais porter à votre attention l'efficacité et la rapidité avec lesquelles [votre enquêteur] a traité le dilemme de _____. Tout au long de l'enquête, _____ a été traité avec dignité et respect... Le professionnalisme et la prestance de [votre enquêteur] nous ont permis de fonctionner pendant cette période extrêmement pénible... Son contact régulier avec nous était réconfortant, apaisant certaines de nos inquiétudes. Grâce à [votre enquêteur], nous, en tant que membres en activité de service des Forces canadiennes, avons repris confiance dans un organisme pour lequel nous sommes prêts à donner notre vie... Veuillez faire part à [votre enquêteur] de notre grande appréciation et de notre sincère gratitude pour son travail exceptionnel dans notre dossier. »

« Je félicite tout le personnel de votre bureau pour la tâche difficile qu'il assume. Les Forces canadiennes ont besoin de votre appui. »

« Je vous remercie de votre réponse rapide dans le dossier de _____. Il est réconfortant de noter la sincérité dont ont fait preuve votre bureau et votre personnel. L'Ombudsman du MDN et des Forces canadiennes continue de démontrer un engagement sincère à améliorer grandement et de manière durable le bien-être des membres du MDN, des Forces canadiennes et de leur famille. Ces derniers sont honnêtes et dévoués. Ils méritent à tout le moins d'être écoutés par un personnel impartial lorsqu'ils ont des préoccupations et des problèmes. Encore une fois, je vous remercie pour votre réponse rapide. »

« Nous vous appuyons de tout cœur, vous et votre équipe. L'adoption d'un ton de conciliation à l'égard du pouvoir est la seule approche réaliste... Oui, vous avez tendu un rameau d'oliviers; néanmoins, vous avez été clair : l'Ombudsman doit au cours des six prochains mois montrer aux Forces canadiennes la souplesse de cette procédure. On remet ainsi les responsabilités à leur place! »

« Votre numéro de téléphone, le 1-88-88-BUDMAN, est une idée de génie, bilingue aussi! »

Comment nous joindre

Il existe plusieurs façons de joindre le Bureau de l'Ombudsman :

Appeler sans frais le **1-88-88-BUDMAN (1 888 828-3626)** et parler à un préposé à l'accueil.

Nous écrire en décrivant votre situation et envoyer la lettre ainsi que tout document à l'appui à l'adresse suivante :

Bureau de l'Ombudsman
Édifice Carriageway
55, rue Murray, bureau 500
Ottawa (Ontario)
K1N 5M3

Vous présenter à notre bureau en vue d'une consultation privée. Il est recommandé de prendre rendez-vous.

Communiquer avec nous par télécopieur au **(613) 992-3167** ou sans frais au **1 877 471-4447**. Composer le **(613) 992-0787** pour obtenir de l'information sur l'envoi d'une télécopie protégée.

Remplir le formulaire de plainte en direct et l'envoyer par la poste ou par courrier électronique. Ne pas envoyer d'information confidentielle par courrier électronique puisque nous ne pouvons pas encore en garantir la protection.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Bureau, consulter nos sites en direct aux adresses ci-après :

Internet (D-Net) **(www.ombudsman.mdn.ca)**
Intranet (DIN) **(ombudsman.mil.ca)**

ou appeler notre ligne d'information générale au **(613) 992-0787**.

Annexe I

Statistiques sur le volume de travail

EN 1999-2000, LE BUREAU A REÇU AU TOTAL 1 294 PLAINTES ET A FERMÉ 855 DOSSIERS. IL A ÉGALEMENT REÇU 326 PLAINTES RELATIVES À DES INCIDENTS SURVENUS AVANT LE 15 JUIN 1998, DATE D'ENTRÉE EN FONCTION DE L'OMBUDSMAN.

Les quatre tableaux ci-après présentent une ventilation des cas du 1er avril 1999 au 31 mars 2000 selon le type de plainte, la catégorie du plaignant, l'élément du plaignant et la région. L'écart entre le nombre de plaintes (tableau 1) et le nombre de plaignants (tableau 2) est attribuable au fait que certaines personnes ont déposé plus d'une plainte.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Tableau 1

Type de plaintes reçues

Accès à l'information et protection des renseignements personnels	8
Affectations	73
Agressions	6
Agressions sexuelles	2
Attestations de sécurité	2
Avantages	213
Conflits d'intérêts	3
Congé	18
Contrats	2
Croatie	20
Demandes d'information	74
Destitution (civil)	7
Discrimination	11
Griefs de la part d'un civil	5
Harcèlement	111
Imposition	9
Instruction/Formation	14
Interventions seulement	13
Justice militaire	106
Libération	156
Logements familiaux à l'usage du personnel	23
Mauvais exercice de l'autorité	48
Médical	13
Promotions	14
Questions de déploiement	5
Rapports d'appréciation du personnel	20
Récompenses/Médailles	6
Recrutement	44
Redressement d'un grief	73
Rétrogradations	2
Sécurité	2
Traitement médical	68
Voyage	2
Autres	121
Total	**1 294**

Tableau 2

Catégories de plaignants

Cadets	11
Employés civils	41
Membres des familles des militaires	57
Anciens membres des Forces canadiennes	246
Anciens employés civils	18
Force régulière	564
Force de réserve	100
Autres	114
Total	**1 151**

Tableau 3

Plaignants des Forces canadiennes par élément

Air	231
Terre	561
Mer	129
Total	**921**

Tableau 4

Dossiers par région

Ouest : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba	242
Est : Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve, Labrador	174
Nord : Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut	3
Ontario	565
Québec	123
Extérieur du Canada	44
Total	**1 151**

Tableau 1

Type de plaintes reçues

Accès à l'information et protection des renseignements personnels	8
Affectations	73
Agressions	6
Agressions sexuelles	2
Attestations de sécurité	2
Avantages	213
Conflits d'intérêts	3
Congé	18
Contrats	2
Croatie	20
Demandes d'information	74
Destitution (civil)	7
Discrimination	11
Griefs de la part d'un civil	5
Harcèlement	111
Imposition	9
Instruction/Formation	14
Interventions seulement	13
Justice militaire	106
Libération	156
Logements familiaux à l'usage du personnel	23
Mauvais exercice de l'autorité	48
Médical	13
Promotions	14
Questions de déploiement	5
Rapports d'appréciation du personnel	20
Récompenses/Médailles	6
Recrutement	44
Redressement d'un grief	73
Rétrogradations	2
Sécurité	2
Traitement médical	68
Voyage	2
Autres	121
Total	**1 294**

Tableau 2

Catégories de plaignants

Cadets	11
Employés civils	41
Membres des familles des militaires	57
Anciens membres des Forces canadiennes	246
Anciens employés civils	18
Force régulière	564
Force de réserve	100
Autres	114
Total	**1 151**

Tableau 3

Plaignants des Forces canadiennes par élément

Air	231
Terre	561
Mer	129
Total	**921**

Tableau 4

Dossiers par région

Ouest : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan, Manitoba	242
Est : Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve, Labrador	174
Nord : Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut	3
Ontario	565
Québec	123
Extérieur du Canada	44
Total	**1 151**

Annexe II

SOMMAIRE DES DÉPENSES

	1998-1999[1]	1999-2000[2]
Salaires	201 453 $	707 120 $
Location du bureau	61 052	141 850
Aménagement des locaux	299 271	53 106
Ameublement de bureau	153 376	77 397
Transports	89 124	131 041
Communications et promotion	28 650	13 530
Services professionnels et spéciaux	234 146	776 976
Matériel et fournitures	28 855	98 918
Achat d'ordinateurs et d'autre équipement	195 630	575 105
Formation et honoraires professionnels	5 675	7 511
Location de matériel	474	–
Divers	2 584	23 176
Total	**1 300 290 $**	**2 605 730 $**

[1] Chiffres de 1998-1999 pour la période allant du 15 juin 1998 au 31 mars 1999.

[2] Chiffres de 1999-2000 pour la période allant du 1er avril 1999 au 31 mars 2000.
Ne sont pas inclus les derniers rajustements de fin d'exercice traités après le 9 mai 2000.

Annexe II

SOMMAIRE DES DÉPENSES

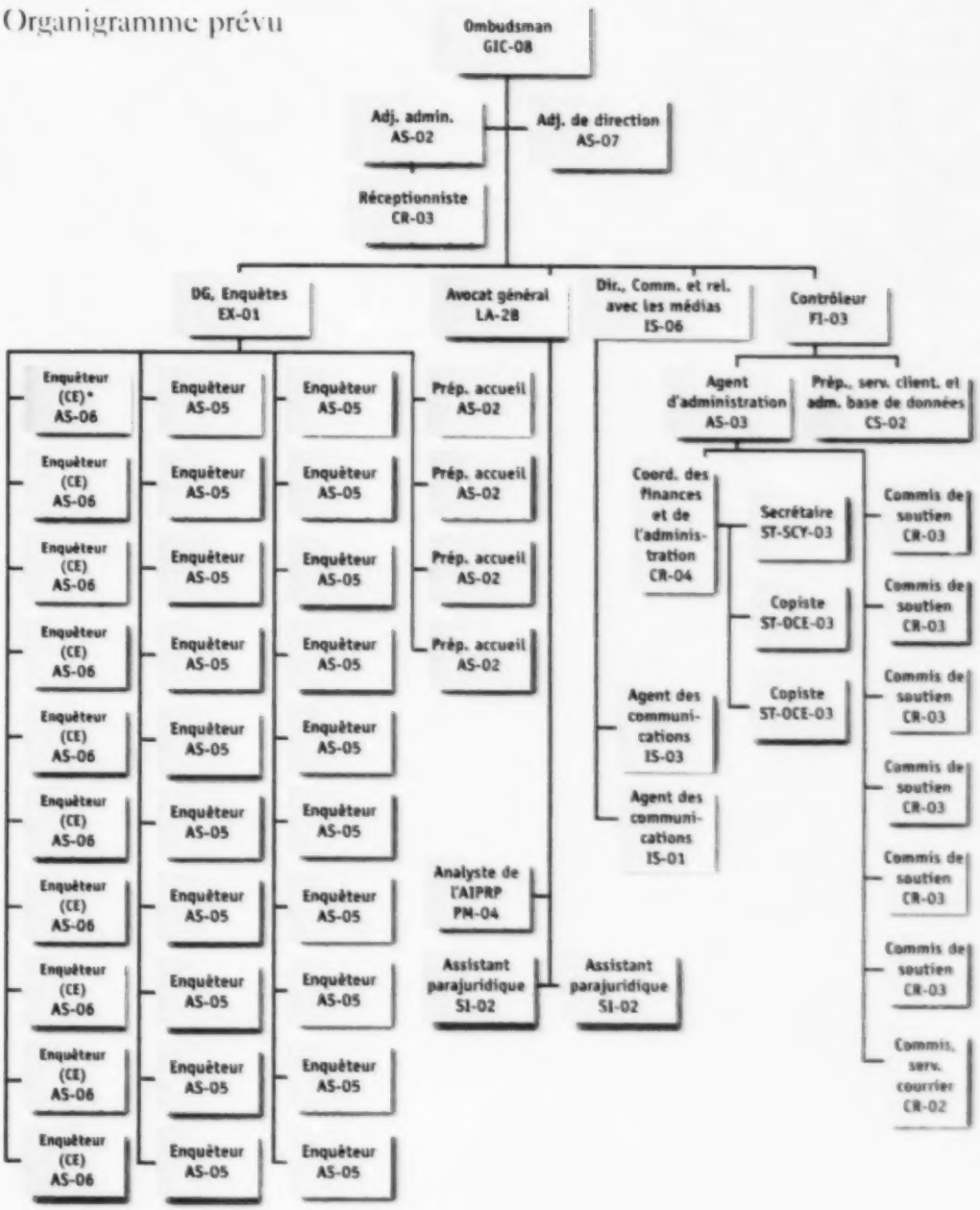
	1998-1999[1]	1999-2000[2]
Salaires	201 453 $	707 120 $
Location du bureau	61 052	141 850
Aménagement des locaux	299 271	53 106
Ameublement de bureau	153 376	77 397
Transports	89 124	131 041
Communications et promotion	28 650	13 530
Services professionnels et spéciaux	234 146	776 976
Matériel et fournitures	28 855	98 918
Achat d'ordinateurs et d'autre équipement	195 630	575 105
Formation et honoraires professionnels	5 675	7 511
Location de matériel	474	–
Divers	2 584	23 176
Total	**1 300 290 $**	**2 605 730 $**

[1] Chiffres de 1998-1999 pour la période allant du 15 juin 1998 au 31 mars 1999.

[2] Chiffres de 1999-2000 pour la période allant du 1er avril 1999 au 31 mars 2000.
Ne sont pas inclus les derniers rajustements de fin d'exercice traités après le 9 mai 2000.

Annexe III

Organigramme prévu



* (CE) = chef d'équipe